

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**PLAN ESTRATÉGICO Y DISEÑO ORGANIZACIONAL, BASADO
EN PROCESOS DE LA EMPRESA MIVSELL TECHNOLOGY
COMPANY S.A.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

DAVID ANDRÉS CHAMORRO SANDOVAL

DIRECTOR: FABIÁN CUEVA

QUITO, OCTUBRE 2015

DIRECTOR:

Mgtr. Fabián Cueva

INFORMANTES:

Mgtr. Jorge Altamirano

Mgtr. Paúl Idrobo

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mi mamá, mi papá, mis abuelitos, familia y amigos cercanos.

David

AGRADECIMIENTO

A las personas que me brindaron su apoyo a lo largo de mi vida como estudiante, especialmente a mi mamá y abuelitos que siempre estuvieron a mi lado.

A mi director de tesis e informantes, por su disposición y ayuda para realizar este trabajo

David

ÍNDICE

1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 1

- 1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA 3
- 1.2. MARCO TEÓRICO 4
 - 1.2.1. Misión Organizacional 6
 - 1.2.2. Visión organizacional 6
 - 1.2.3. Valores corporativos 6
 - 1.2.4. Objetivos organizacionales 7
 - 1.2.5. Análisis del entorno externo de la empresa 7
 - 1.2.6. Análisis del entorno interno de la empresa 7
 - 1.2.7. Análisis F.O.D.A. 8
 - 1.2.8. Estrategias organizacionales 8
 - 1.2.9. Importancia de la planificación estratégica 9
- 1.3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE MIVSELL TECHNOLOGY COMPANY S.A. 10
 - 1.3.1. Misión 10
 - 1.3.2. Visión 11
 - 1.3.3. Valores corporativos 12
 - 1.3.4. Análisis de la situación actual 13
 - 1.3.5. F.O.D.A. 34
 - 1.3.6. Objetivos y estrategias organizacionales 36

2. DIAGNÓSTICO DE PROCESOS EXISTENTES 39

- 2.1. MARCO TEÓRICO 39
 - 2.1.1. ¿Qué es un proceso? 39
 - 2.1.2. Tipos de procesos 40
 - 2.1.3. Gestión por procesos 42
 - 2.1.4. Ciclo P.H.V.A. 43
 - 2.1.5. Diagramas de flujo 44
 - 2.1.6. Análisis de valor agregado o A.V.A. 47
- 2.2. INVENTARIO DE PROCESOS 48
- 2.3. DESCRIPCIÓN DE CADA PROCESO 49
- 2.4. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS 51
- 2.5. ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO 55
 - 2.5.1. Diseño y desarrollo de software 56
 - 2.5.1. Venta 58
 - 2.5.2. Facturación y cobranzas 60
 - 2.5.1. Integración 62
 - 2.5.2. Capacitación a usuarios 64
 - 2.5.3. Soporte a usuarios 66

- 2.5.4. Nómina 68
- 2.5.5. Reclutamiento, selección y contratación 70
- 2.5.6. Desvinculación 72
- 2.5.7. Compras y pagos a proveedores 74
- 2.6. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE CADA PROCESO 75
 - 2.6.1. Diseño y desarrollo de software 76
 - 2.6.2. Venta 78
 - 2.6.3. Facturación y cobranzas 79
 - 2.6.4. Integración 81
 - 2.6.5. Capacitación a usuarios 83
 - 2.6.6. Soporte a usuarios 85
 - 2.6.7. Nómina 87
 - 2.6.8. Reclutamiento, selección y contratación 88
 - 2.6.9. Desvinculación 89
 - 2.6.10. Compras y pagos a proveedores 90

3. DISEÑO DE LOS PROCESOS 94

- 3.1. MARCO TEÓRICO 94
 - 3.1.1. Mapa de procesos 94
 - 3.1.2. Mejoramiento de procesos 94
 - 3.1.3. Calidad 96
 - 3.1.4. Manual de procedimientos 96
- 3.2. MAPA DE PROCESOS 98
- 3.3. DESCRIPCIÓN DE LAS MEJORAS INTRODUCIDAS 100
 - 3.3.1. Planificación Estratégica 102
 - 3.3.2. Revisión por la dirección 104
 - 3.3.3. Acciones correctivas y preventivas 106
 - 3.3.4. Control de documentos y registros 108
 - 3.3.5. Auditoria interna 110
 - 3.3.6. Diseño y evaluación de proyectos informáticos 112
 - 3.3.7. Gestión de proyectos informáticos 114
 - 3.3.8. Pre-Venta 116
 - 3.3.9. Venta 118
 - 3.3.10. Integración 121
 - 3.3.11. Capacitación a usuarios 125
 - 3.3.12. Soporte y atención al cliente 129
 - 3.3.13. Compras y pagos a proveedores 133
 - 3.3.14. Reclutamiento, selección y contratación. 136
 - 3.3.15. Desvinculación 139
 - 3.3.16. Capacitación 142
 - 3.3.17. Evaluación del desempeño 144
 - 3.3.18. Nómina 146
 - 3.3.19. Facturación y cobranzas 149

- 3.3.20. Procesos externos 152
- 3.4. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS 152

4. DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 153

- 4.1. MARCO TEÓRICO 153
 - 4.1.1. Organización 153
 - 4.1.2. Diseño organizacional 154
 - 4.1.3. Tipos tradicionales de organización 154
 - 4.1.4. Niveles organizacionales 155
 - 4.1.5. Organigrama 156
 - 4.1.6. Clasificación de organigramas 156
 - 4.1.7. Puesto 159
 - 4.1.8. Descripción de puestos 159
 - 4.1.9. Competencias 159
 - 4.1.10. Competencias gerenciales 160
 - 4.1.11. Análisis de puestos 160
- 4.2. MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL 161
 - 4.2.1. Introducción 161
 - 4.2.2. Estructura orgánica 162
 - 4.2.3. Organigrama 164
 - 4.2.4. Perfiles de cargo 167

5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN 168

- 5.1. ÁREAS DE INTERVENCIÓN 168
- 5.2. CRONOGRAMA DE TRABAJO 169
- 5.3. PRESUPUESTO DEL PLAN 171
- 5.4. ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO 173

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 181

- 6.1. CONCLUSIONES 181
- 6.2. RECOMENDACIONES 183

BIBLIOGRAFÍA 185

- LIBROS 185
- NORMAS 186
- DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS 186

ANEXOS 187

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación está dividido en 6 capítulos los cuales están conformados por un marco teórico seguido del desarrollo del capítulo como tal. En el primer capítulo se elabora una propuesta de planificación estratégica para el año 2015 de la empresa Mivsell Technology Company S.A., empezando por los antecedentes de la empresa, luego se elabora el análisis de su macro y micro entorno con el propósito de plantear objetivos y estrategias organizacionales. En el segundo capítulo se realiza un diagnóstico de la empresa en cuanto a los procesos que se están ejecutando actualmente, mediante diagramas de flujo, fortalezas y debilidades por procesos y análisis de valor agregado. El tercer capítulo plantea propuestas de mejora por procesos de acuerdo al diagnóstico realizado y el diseño de nuevos procesos, por medio de manuales de procedimientos, además se compara a través del análisis de valor agregado la situación propuesta con la actual. El cuarto capítulo presenta el diseño organizacional para la empresa, basado en las actividades que se han identificado y propuesto en los capítulos 2 y 3, diseño que es plasmado en el manual orgánico funcional. En el quinto capítulo se realiza la propuesta de implementación de las de las mejoras planteadas en el capítulo 3 y el diseño organizacional del capítulo 4, considerando las áreas de intervención, el cronograma de trabajo, presupuesto del plan y el análisis costo-beneficio de la propuesta, para analizar su conveniencia. En el sexto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones relacionadas con el presente trabajo.

INTRODUCCIÓN

Las empresas que gestionan la información de forma más eficiente para la toma de decisiones y la administración de sus negocios, tienen una ventaja competitiva.

Para aprovechar esta oportunidad de mercado, Mivsell Technology Company ha creado MobilVendor, aplicación móvil para la gestión de fuerza de ventas administrada por medio de una plataforma web, es decir bajo el modelo de computación en la nube.

Mivsell Technology Company ha tenido éxito con esta aplicación, por lo que ha crecido considerablemente en los últimos años. Pero ha sido un crecimiento desorganizado, improvisado y sin planificación alguna, generando varias inconformidades en la gestión de la empresa.

Se ha visto necesario establecer: la planificación estratégica, para enfocar todos los esfuerzos de la organización hacia objetivos significativos y alcanzables, gestión por procesos, con el fin de buscar la mejora continua y la satisfacción del cliente y la estructura organizacional, eje fundamental en cualquier empresa para su funcionamiento eficiente.

El objetivo por lo tanto de este trabajo es el de diseñar un plan estratégico y estructura organizacional por procesos para Mivsell Technology Company y su alcance es el plan de implementación de las mejoras por procesos y la estructura organizacional.

1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

En la actualidad el desarrollo y avances tecnológicos, han convertido a la información en un factor decisivo en el sector empresarial, al proporcionar datos inmediatos, herramientas para la gestión de los mismos y por último toma de decisiones con la información procesada en conocimiento, que marcan una ventaja competitiva en el mercado actual.

De esta situación el ingeniero Sebastián Mármol, tomó conciencia y observó una oportunidad, para desarrollar soluciones tecnológicas que respondan a estas necesidades actuales de las empresas, todo a través de la nube y desarrollo de aplicaciones móviles, para lo que se necesita poca inversión inicial y costos bajos, resultando en un negocio rentable.

De esta forma Mivsell Technology Company S.A. inicia sus actividades económicas en el año 2011 con el fin de desarrollar y vender software al mercado empresarial, bajo el concepto de software como servicio o S.A.A.S. en sus siglas en inglés.

El primer software desarrollado fue MobilVendor, el cual es una herramienta para la gestión de la fuerza de ventas y análisis de información para toma de decisiones comerciales, su mercado objetivo son empresas de consumo masivo.

En un inicio este software, tenía funciones limitadas pero a medida que los clientes solicitaban requerimientos adicionales, se transformó en una herramienta más completa y que está en constante cambio.

De esta manera su demanda fue creciendo de manera notable y en la actualidad, grandes empresas como Confiteca, Don Diego, Kraft, Nestle, I.L.E., son sus clientes. Lo que ha hecho de MobilVendor el producto estrella de Mivsell Technology Company y al cual se enfocan todos sus recursos.

En el transcurso de estos tres primeros años la empresa ha tenido un crecimiento rápido, pero desordenado, sin una estructura organizacional, planificación estratégica o procesos definidos, lo que ha traído varias dificultades a la hora de prestar un servicio de calidad a sus clientes, toma de decisiones gerenciales, optimización de recursos, gestión del talento humano, control y mejora de procesos, entre otros.

1.2. MARCO TEÓRICO

Como se indicó en sus antecedentes, Mivsell Technology Company S.A., es una empresa nueva en el mercado de desarrollo software móvil, pero con grandes

posibilidades de crecimiento, por lo que es justificable realizar una planificación estratégica en donde se determine objetivos a seguir mediante la puesta en marcha de diferentes estrategias, logrando un crecimiento ordenado y enfocado.

Para este trabajo de titulación se tomará en cuenta el siguiente concepto de planificación estratégica:

La planificación estratégica de acuerdo a Chiavenato & Sapiro (2011) es el proceso de formular y ejecutar las estrategias de la organización con el propósito de insertarla, por medio de su misión en el entorno donde actúa y su producto es el plan estratégico.

En tanto que la metodología para el desarrollo de la planificación estratégica que se seguirá, basada en Chiavenato & Sapiro (2011), es la siguiente:

- Definir la misión y visión de la organización.
- Análisis Externo.
- Análisis Interno.
- Objetivos organizacionales.
- Estrategias organizacionales.

1.2.1. Misión Organizacional

Chiavenato & Sapiro (2011) afirman que: “La misión de la organización es la declaración de su propósito y alcance, en términos de productos y mercados, y responde a la pregunta “¿Cuál es el negocio de la organización?””(p.73).

1.2.2. Visión organizacional

Es la imagen que representa lo quiere conseguir la empresa en el futuro y sirve para marcar en el presente, el camino a seguir por la organización (Sainz de Vicuña, 2012).

1.2.3. Valores corporativos

Chiavenato & Sapiro (2011) refieren que: “Se trata de un conjunto de conceptos, filosofías y creencias generales que la organización respeta y practica y que está por encima de las prácticas cotidianas para buscar las ganancias a corto plazo” (p.79).

Son las actitudes, formas de actuar y comportamientos que la organización considera valiosos, es decir sus ideales y principios que son una guía para los integrantes de la empresa y en definitiva responden a la pregunta: ¿en qué creemos? (Sainz de Vicuña, 2012).

1.2.4. Objetivos organizacionales

Son estados futuros que la organización desea conseguir en un determinado tiempo y que sirven para medir la eficiencia, productividad, rendimiento, etc. (Chiavenato & Sapiro, 2011).

1.2.5. Análisis del entorno externo de la empresa

El entorno externo de la empresa está dividido en: macro y microentorno, el macroentorno está compuesto por los entornos: económico, sociocultural, tecnológico, político/legal y recursos naturales, el microentorno está formado por: competidores, proveedores, clientes y entidades reguladoras, este análisis pretende estudiar los diversos factores y fuerzas del entorno externo así como sus relaciones, y los efectos que tienen en la organización con la finalidad de identificar oportunidades y amenazas reales y futuras (Chiavenato & Sapiro, 2011).

1.2.6. Análisis del entorno interno de la empresa

Chiavenato & Sapiro (2011) afirman que “Es una evaluación de la competitividad de sus principales áreas de potencialidad, de los puntos fuertes que debe explotar con más intensidad, y de sus debilidades, o los puntos flacos que debe corregir o mejorar” (p.105).

1.2.7. Análisis F.O.D.A.

Su nombre viene de las siglas de: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Este análisis posibilita identificar los factores de éxito y elegir las estrategias que mediante el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el entorno y evitando sus amenazas, la empresa puede alcanzar los objetivos planteados de forma eficiente (Sainz de Vicuña, 2012).

1.2.8. Estrategias organizacionales

Según Sainz de Vicuña (2012): “La estrategia consiste en adecuar nuestros factores internos a los factores externos con el fin de obtener la mejor posición competitiva” (p.189).

Las estrategias que se utilizarán en la planificación estratégica de Mivsell Technology Company son:

- Estrategia de diversificación: Consiste en lanzar nuevos productos en mercados en los que la empresa todavía no se encuentra (Sainz de Vicuña, 2012).
- Estrategia de internacionalización a nivel regional: Es el ingreso de la empresa en nuevos mercados extranjeros, en busca de ampliar su

mercado y de nuevas oportunidades, para ofrecer sus productos y servicios (Chiavenato & Sapiro, 2011).

- Estrategia de diferenciación: Lograr el convencimiento en los clientes que la propuesta de valor de los productos o servicios que ofrece la empresa es única en el mercado, por lo tanto no se puede encontrar en la competencia (Sainz de Vicuña, 2012).
- Implementación de una estructura orgánica-funcional basada en procesos.

1.2.9. Importancia de la planificación estratégica

Sainz de Vicuña (2012) manifiesta que su importancia radica en el desarrollo de ventajas competitivas, por medio del aprovechamiento de oportunidades y fortalezas de la organización, sabiendo enfocar sus recursos, competencias y entorno a la consecución de objetivos, lo cual se plasma en las estrategias organizacionales, sus ventajas son:

- Conocimiento real de la organización.
- Mejora en el proceso de toma de decisiones ante algún cambio en el entorno interno o externo.
- Reducción de la incertidumbre en el entorno interno y externo de la organización.
- Medición del impacto de las decisiones que se toman ahora en el futuro.

- Mejora en la eficiencia y productividad de la empresa.
- Proporciona identidad y propósito al personal de la organización.
- Conocimiento de los grupos de interés para dar una mejor respuesta a sus necesidades.
- Ajusta los recursos de acuerdo a las estrategias para conseguir los objetivos planteados.
- Proporciona un enfoque sistémico.

1.3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE MIVSELL TECHNOLOGY COMPANY S.A.

1.3.1. Misión

De acuerdo a Goodstein et al. (1998) una adecuada formulación de la misión organizacional debe responder las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el negocio de la empresa o que funciones desempeña?
2. ¿Qué segmento o segmentos de mercado atiende?
3. ¿Cuál es el propósito de la organización?
4. ¿Cómo consigue su propósito?

Respondiendo a las preguntas anteriores para el caso de Mivsell Technology Company S.A., tendríamos:

1. Desarrollo de soluciones informáticas móviles basadas en la nube.
2. Su segmento de mercado son empresas que disponen fuerza de ventas a nivel nacional.
3. Mejorar la gestión administrativa de sus clientes.
4. Creando mayor valor percibido por el cliente, al ofrecer soluciones informáticas completas que se satisfagan sus necesidades, a precios económicos.

Sintetizando todas estas respuestas, la misión de Mivsell Technology Company S.A., es:

Desarrollo de soluciones informáticas móviles basadas en la nube, a precios económicos, que mejoren la gestión administrativa integral de empresas que manejan fuerza de ventas a nivel nacional

1.3.2. Visión

Teniendo en cuenta los puntos anteriores la visión de Mivsell Technology Company S.A. para el 2018 es:

Ser la empresa líder e innovadora en el desarrollo de soluciones informáticas móviles para cualquier tipo de empresa a nivel nacional y con incursión en mercados internacionales como Perú, Bolivia y Colombia.

1.3.3. Valores corporativos

Los valores de Mivsell Technology Company S.A. son:

- Investigación continua en el campo tecnológico a nivel mundial por parte de todos los integrantes de la empresa.
- Aporte de ideas de los miembros de la empresa con el propósito de innovar o desarrollar nuevas soluciones tecnológicas ante cualquier necesidad detectada en el entorno.
- Innovación en todos los campos de la organización.
- Comunicación efectiva y eficiente entre todos los empleados de la organización y con sus grupos de interés externos.
- Respeto entre los miembros de la empresa y a sus ideas, como también a los grupos de interés externos.
- Confidencialidad de la información e ideas generadas dentro de la organización.
- Mejora continua en cada actividad que se realice.

- Responsabilidad a la hora de cumplir las funciones y deberes asignados.
- Proactividad para anticipar problemas o aprovechar oportunidades que se detectan en el entorno interno y externo de la organización.
- Honestidad para admitir errores o criticar falencias en la organización.
- Orden a todo nivel.

1.3.4. Análisis de la situación actual

Este análisis se divide en el estudio del macro y micro entorno de la empresa (Chiavenato & Sapiro, 2011).

Mediante el estudio del macroentorno se conocerán los factores externos que influyen en la empresa, pero que son incontrolables por la misma. Esto con el propósito de analizar si esta influencia es positiva (oportunidades) o negativa (amenazas) para la organización y en base a esto formular objetivos y estrategias a seguir.

El macro entorno está compuesto por:

- Entorno demográfico
- Entorno económico
- Entorno político/legal

- Entorno sociocultural
- Entorno tecnológico
- Entorno de recursos naturales

En tanto que el micro entorno se analizará a los agentes que se relación de forma directa con la organización, y en los que la empresa puede influir en menor o mayor medida y viceversa lo conforman:

- Proveedores
- Competidores
- Clientes
- Entidades reguladoras

1.3.4.1. Macroentorno

Entorno Económico.

Mediante este análisis se puede conocer que tan favorable es el ambiente económico en el Ecuador para que Mivsell Technology Company S.A. siga creciendo o prever posibles situaciones desfavorables para tomar acciones preventivas.

P.I.B.

El producto interno bruto o P.I.B., es el valor resultante de todos los bienes y servicios finales producidos por una economía. Mediante este indicador, se puede conocer el crecimiento o no de las empresas del país, así como su competitividad frente a otras economías.

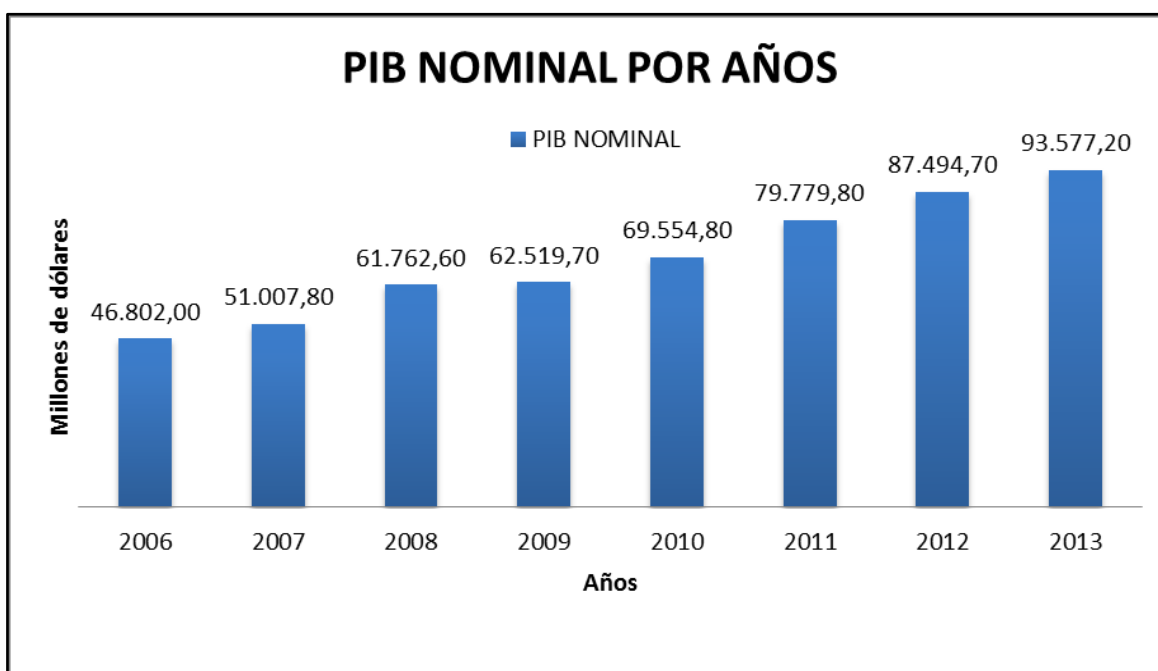
Tabla No. 1 - Distribución del P.I.B., anual

AÑOS	PIB NOMINAL	PIB PETROLERO	PIB NO PETROLERO	PIB OTROS
2006	46.802,00	5.819,40	38.677,80	2.304,90
2007	51.007,80	6.751,30	41.759,60	2.496,90
2008	61.762,60	9.773,20	49.777,70	2.211,70
2009	62.519,70	5.894,50	53.118,80	3.506,40
2010	69.554,80	8.126,10	58.372,80	3.055,90
2011	79.779,80	10.140,60	66.222,00	3.417,20
2012	87.494,70	10.633,40	73.021,70	3.839,50
2013	93.577,20	10.907,40	78.569,30	4.100,60

Fuente: Ministerio de Finanzas (2014)

Elaboración: David Chamorro

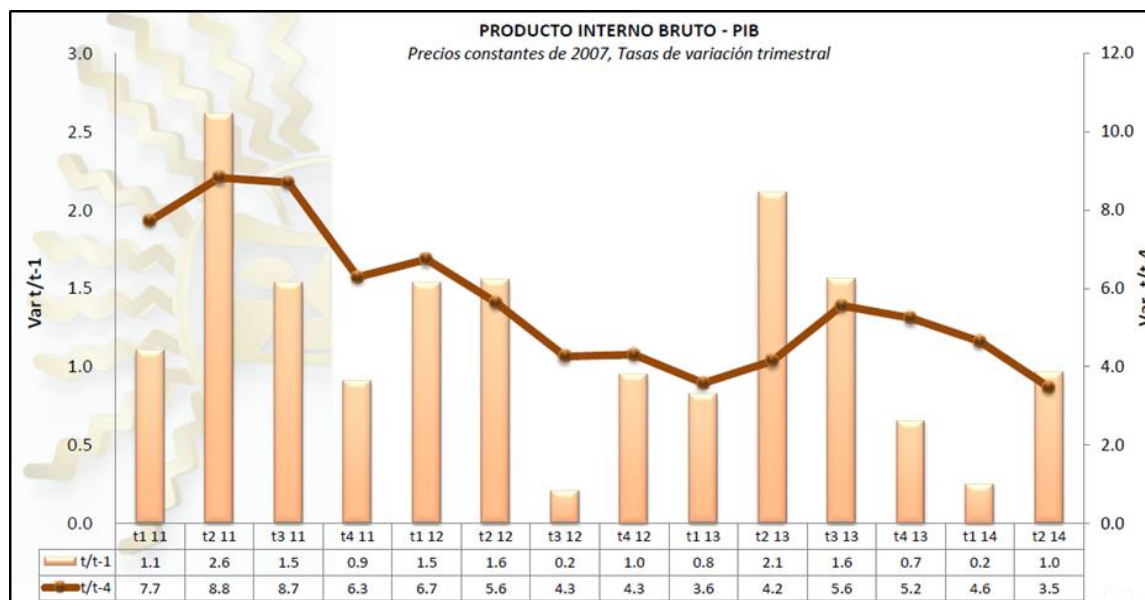
Gráfico No. 1 - P.I.B. Nominal anual



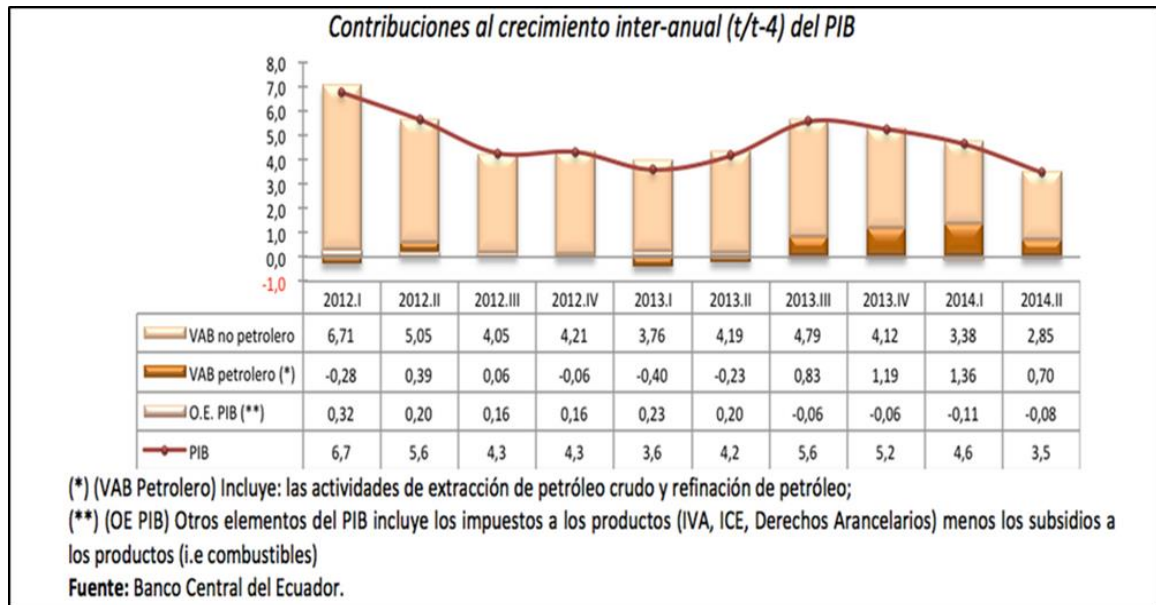
Fuente: Ministerio de Finanzas (2014)

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 2 - Tasas de variación P.I.B. trimestral



Fuente y Elaboración: Banco Central del Ecuador (2014)

Gráfico No. 3 - Contribuciones al crecimiento P.I.B. trimestral

Fuente y Elaboración: Banco Central del Ecuador (2014)

De acuerdo a la información presentada en los gráficos No.1, 2, 3 se concluye:

- El P.I.B. ha crecido en los últimos 5 años.
- El P.I.B. incremento en un 3,5% en el segundo trimestre del 2014 con respecto segundo trimestre del 2013.
- El P.I.B. aumento en un 1% en el segundo trimestre del 2014 con respecto al primer trimestre.
- La mayor aportación al P.I.B fue por parte del sector no petrolero con el 2,85% comparado con el 0,7% del sector petrolero.

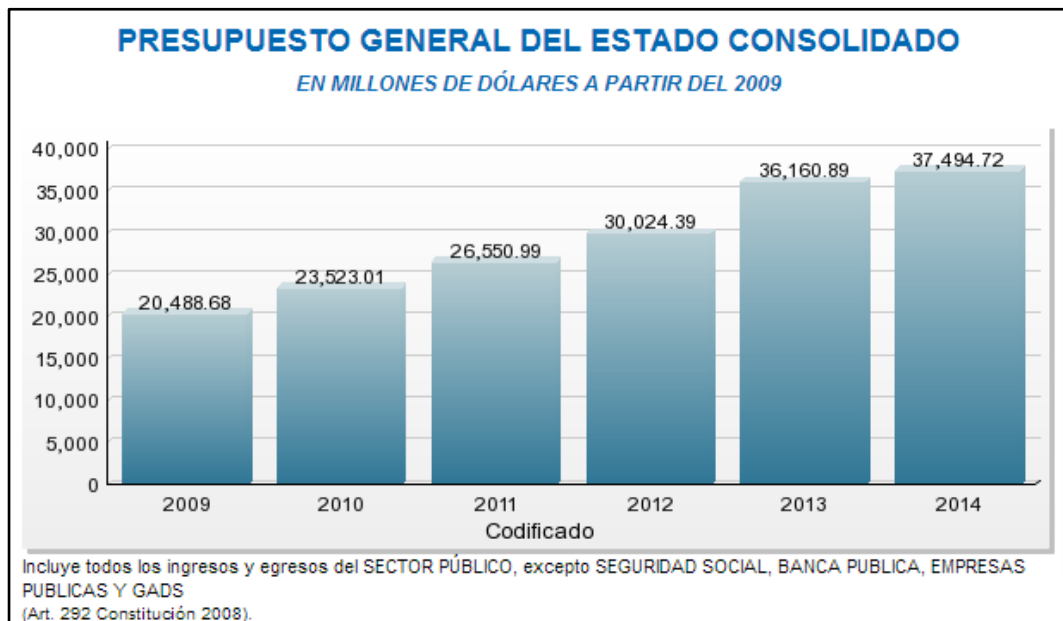
Existe un crecimiento en la producción de los bienes y servicios de las empresas del país, que en su mayor parte corresponden al sector

no petrolero lo cual es favorable para el crecimiento de Mivsell Technology Company S.A.

Presupuesto General del Estado

En este presupuesto se detallan todos los ingresos y gastos que genera el Estado.

Gráfico No. 4 - Presupuesto General del Estado



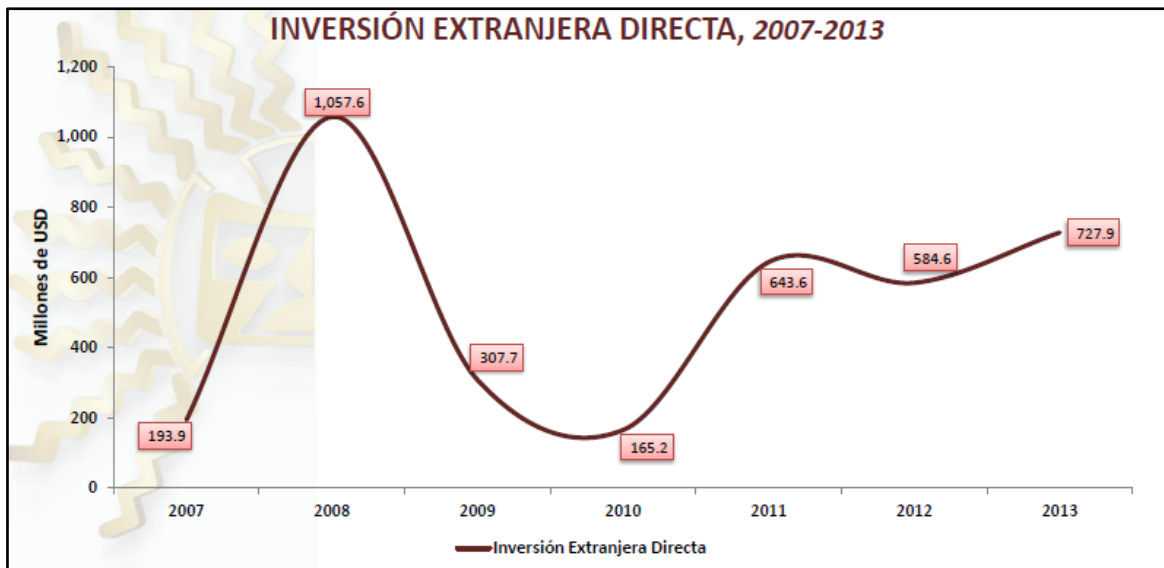
Fuente y elaboración: Ministerio de Finanzas (2014)

El gobierno actual ha destinado recursos para el sector tecnológico, al considerarlo eje del cambio en la matriz productiva, pero acorde a la experiencia de la empresa, esta parte del presupuesto es enfocada para proyectos gubernamentales, sin embargo también ha invertido

en exposiciones, ferias y mesas de negociación, para el encuentro de empresas privadas del sector.

Inversión Extranjera

Gráfico No. 5 - Inversión Extranjera anual



Fuente y Elaboración: Banco Central del Ecuador (2014)

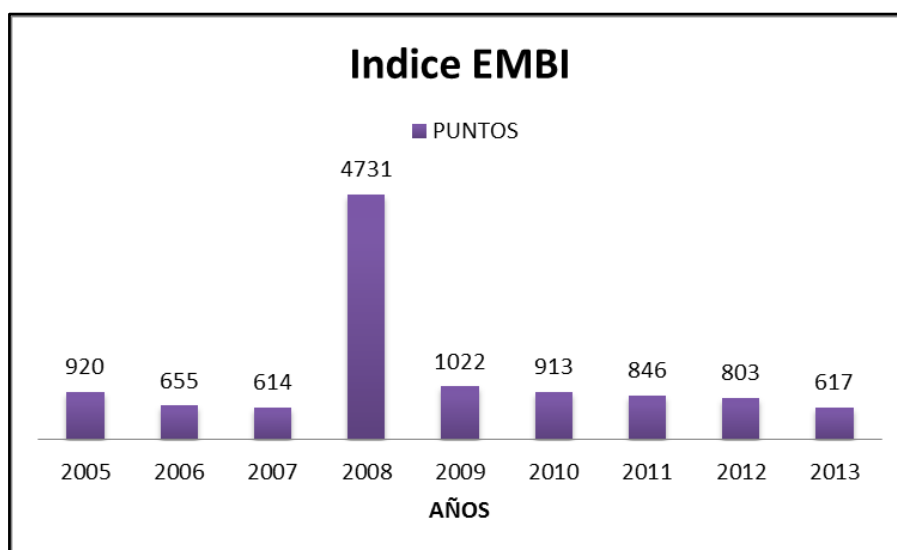
En el 2009 la inversión extranjera cayó considerablemente, a causa de la crisis financiera mundial que se suscitó en el 2008, a partir del 2010 existe cierta estabilidad, lo que puede facilitar la búsqueda directa de inversión para la empresa.

Riesgo País

El riesgo país muestra las posibilidades de que una nación no pueda cumplir sus obligaciones de pago acordados con su deuda externa, los factores que se toman en cuenta para elaborar el riesgo país son: inflación, nivel de corrupción, ingreso per cápita, estabilidad política, etc., en la práctica el indicador que mide el riesgo país se denomina EMBI (Montilla, 2007). Mantilla afirma que (2007):

El EMBI (Emerging Markets Bond Index) es un indicador económico que prepara diariamente el banco de inversión JP Morgan desde 1994. Este estadístico, mide el diferencial de los retornos financieros de la deuda pública del país emergente seleccionado respecto del que ofrece la deuda pública norteamericana, que se considera que tiene “libre” de riesgo de incobrabilidad.

Gráfico No. 6 - Índice E.M.B.I.

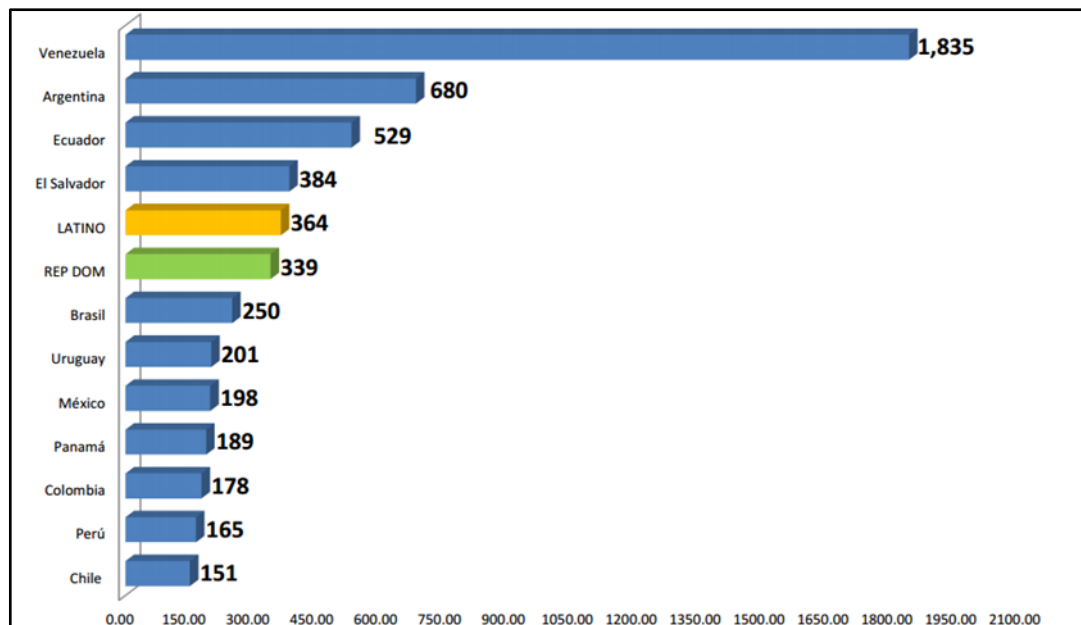


Fuente: Banco Central del Ecuador (2014)

Elaboración: David Chamorro

En el gráfico No.6 se observa que en el 2008 existió mayor riesgo país en los últimos 9 años debido a la crisis financiera mundial. A partir del 2009 el riesgo país ha ido disminuyendo.

Gráfico No. 7 - E.M.B.I. países latinoamericanos



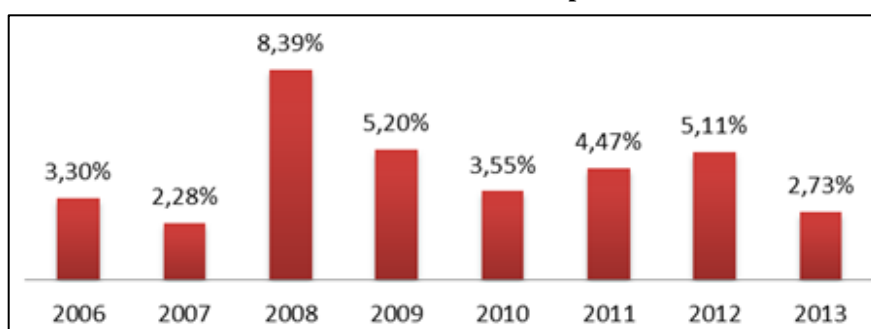
Fuente y elaboración: Banco Central de la República Dominicana (2014)

El gráfico No.7 indica que el Ecuador es el tercer país con mayor riesgo en la región latinoamericana, lo que puede provocar que los inversionistas no vean atractivo al mercado ecuatoriano comparado con otros países, como Chile. Esto es una desventaja para la nación y un factor negativo para la empresa.

Inflación

Este índice muestra el incremento de los precios de bienes y servicios producidos en un país o región y se mide con respecto al período anterior.

Gráfico No. 8 - Inflación anual promedio



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaboración: David Chamorro

El gráfico No.8 indica que anualmente la tendencia de la inflación se mantiene en un 4%, lo que no representa una amenaza para el incremento en costos para la empresa.

Entorno Político/Legal

Actualmente el estado, se encuentra en un sistema democrático conformado por cinco funciones: legislativa, electoral, transparencia judicial y de control social. En la cabeza del gobierno se encuentra desde el 2006 el economista Rafael Correa Delgado, con su partido

político Alianza País, el cual tiene una tendencia de izquierda denominada como Socialismo del Siglo XXI.

Este gobierno ha priorizado el gasto en inversión social (educación, salud, vivienda, transporte, etc.), esto mediante las reformas a la constitución, aprobada en el 2008, además de algunos mandatos, propuestas de ley, etc.

Lo que es cuestionable en el actual gobierno es su perpetuidad en el poder (desde el 2006 hasta la actualidad), y su presencia en los 5 poderes, lo cual no es sano en una democracia, además de ser poco tolerante ante la crítica y reprimir cualquier tipo de oposición.

En los cambios planteados en la constitución del 2008, existen secciones que favorecen al sector informático y desarrollo de software.

Artículo 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.
3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

Artículo 387.- Será responsabilidad del Estado:

1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.
2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al *sumak kawsay*.
3. Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.
4. Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales.
5. Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la Ley. (Constitución del Ecuador, 2008, p.117)

El gobierno considera al desarrollo de software como eje prioritario y transversal para el crecimiento del país, incluyéndolo dentro del cambio de la matriz productiva, esto se evidencia en su discurso político.

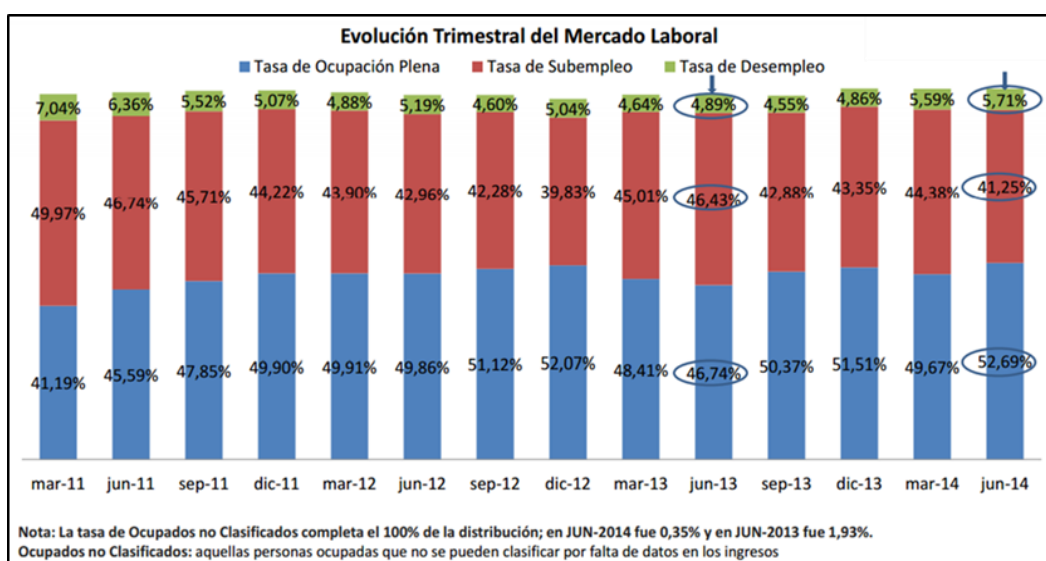
Entorno Sociocultural

El Ecuador es un país pluricultural y multiétnico, esto debido a su diversidad geográfica, climática, y herencia histórica, la mayoría de sus habitantes practica la religión católica y el lenguaje oficial es el español. Sin embargo tiene problemas sociales de cualquier país en desarrollo: delincuencia, pobreza, desempleo, educación, alimentación, salud, entre otros.

Desempleo

La tasa de desempleo mide el nivel de la población económicamente activa (P.E.A.) que se encuentra desocupada y que está en busca de trabajo.

Gráfico No. 9 - Evolución trimestral del Mercado Laboral



Fuente y elaboración: I.N.E.C. (2014)

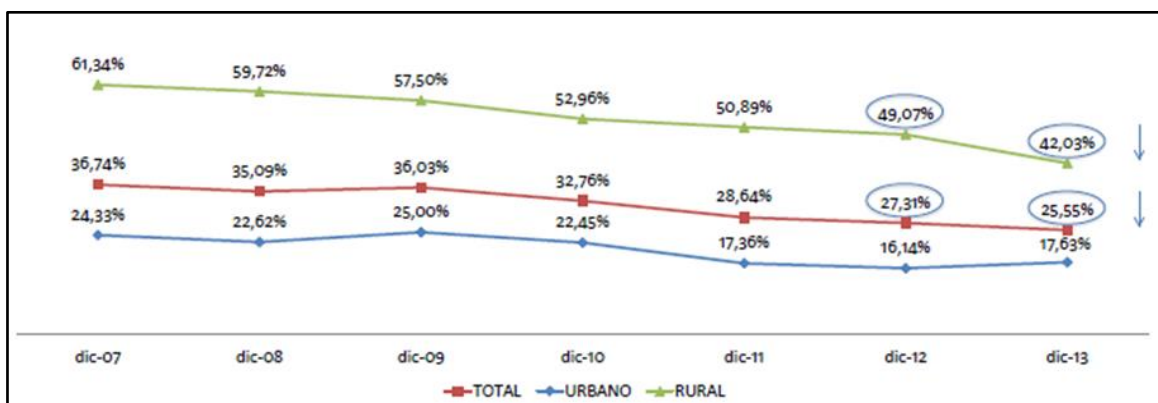
El gráfico No. 9 indica un incremento de 6 puntos porcentuales en la tasa de ocupación plena en junio del 2014, comparado con el mismo mes en el 2013, además de la disminución en el desempleo y subempleo, en ese mismo período.

Sin embargo lo que preocupa es la alta tasa de subempleo en el país, señal de una falta de planificación y falencia en la estructura laboral del estado, haciendo más lento su crecimiento económico.

Pobreza

Mediante este indicador podemos conocer el porcentaje de personas que carecen de los recursos económicos para poder llevar una vida digna.

Gráfico No. 10 - Evolución de la Pobreza Nacional



Fuente y elaboración: I.N.E.C. (2014)

En el gráfico No. 10, comparando el mes de diciembre del 2013 con el mismo mes en el 2014, existe un decremento en la pobreza en el sector rural de 5 puntos porcentuales, y un aumento de 1 punto porcentual aproximadamente en el sector urbano. La disminución en la pobreza es el resultado de la inversión que ha realizado el gobierno en el sector público.

Entorno Tecnológico

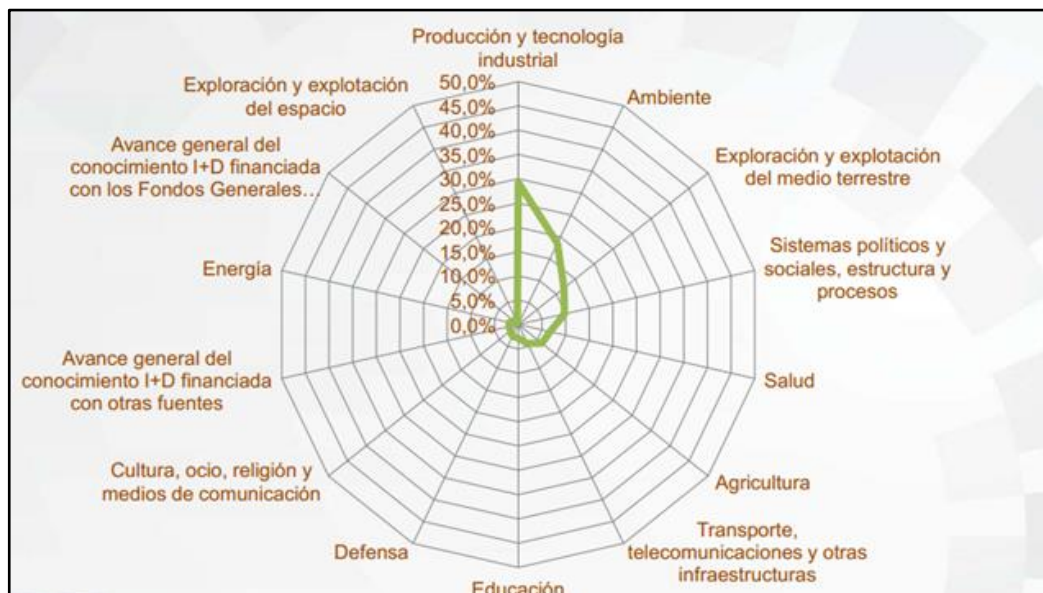
En este entorno se analizan los índices de desarrollo o avances tecnológicos de un país o de una región específica. En la actualidad este factor es el que más agrega valor a una economía, ya que con nuevas soluciones tecnológicas se puede conseguir: mejora en la productividad, desarrollo de nuevos productos y servicios, (Chiavenato & Sapiro, 2011). Sin embargo también ha causado grandes problemas de contaminación al medio ambiente, el más preocupante en la actualidad es el calentamiento global por las emisiones de gas de invernadero.

Este año se publicaron los resultados de la primera encuesta de las actividades de ciencia, tecnología e innovación del Ecuador, que recolectan información del periodo 2009-2011, en el 2015 se planifico realizar nuevamente la recolección de datos para el período 2012-2014.

El plan a futuro del actual gobierno, según su discurso, es dejar la dependencia económica del petróleo, ante el riesgo de la caída de su precio o escases del mismo y buscar el desarrollo del país en la exportación de productos y servicios finales con valor agregado, invirtiendo en investigación y desarrollo orientado hacia a la

industria, lo cual se ha empezado hacer como indica el gráfico No. 11.

Gráfico No. 11 - Gasto I+D por objetivo socioeconómico 2011



Fuente y elaboración: I.N.E.C. (2013)

A pesar de que el gasto en I+D esté bien enfocado, la inversión es escasa, apenas el 0,35% del P.I.B., como indica la tabla No. 3.

Tabla No. 2 - Gasto en actividades de ciencia tecnología e innovación

		2011	% del PIB
a	Total gasto investigación y desarrollo	269,47	0,35%
b	Total gasto otras actividades de ciencia y tecnología	42,66	0,06%
c	Total gasto de otras actividades de innovación	898,40	1,17%
a+b+c	Total gasto ACTI	1210,53	1,58%

Fuente y elaboración: I.N.E.C. (2013)

En cuanto al aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, en el reporte GITS (Global Information Technology Report) que genera el foro económico mundial, Ecuador se encuentra en el puesto número 82 de 144 países, información que se indica en el gráfico No. 12

Gráfico No. 12 - The Networked Readiness Index

Rank	Country/Economy	Value	2013 rank (out of 144)
75	Romania	3.95	75
76	Sri Lanka	3.94	69
77	Moldova	3.89	77
78	Philippines	3.89	86
79	Mexico	3.89	63
80	Serbia	3.88	87
81	Ukraine	3.87	73
82	Ecuador	3.85	91
83	India	3.85	68

Fuente y elaboración: World Economic Forum (2014)

Como conclusión el país se encuentra en una situación desfavorable en cuanto a la creación de tecnología e investigación científica, sin embargo si se ejecuta lo que ahora solo se encuentra en discurso político, podría desarrollarse en este ámbito a largo plazo.

1.3.4.2. Microentorno

En la actualidad la única solución informática que se encuentra en el mercado de Mivsell Technology Company S.A., es MobilVendor, a pesar de que existen otras soluciones desarrolladas pero por falta de

tiempo del gerente general y de estructura organizacional que soporte el crecimiento de la empresa, estas no se han explotado comercialmente.

Clientes

Sus clientes son en su mayoría distribuidoras pequeñas y medianas de consumo masivo, es decir el segmento de mercado de MobilVendor.

El modelo de venta del servicio de adapta al tamaño del cliente, en el siguiente cuadro podemos ver la distribución de clientes de acuerdo a cada modelo:

Tabla No. 3 - Número de clientes por tipo de modelo de negocio de Mivsell Technology Company S.A.

Modelo de venta de servicio	Numero de clientes	%
Cloud MobilVendor	97	94,17%
Cloud MobilVendor Enterprise	6	5,83%
Total	103	100,00%

Fuente: Mivsell Technology Company S.A.

Elaboración: David Chamorro

En el modelo Cloud MobilVendor, los clientes pagan una mensualidad por cada dispositivo móvil, costo de implementación y soporte técnico gratuito durante el primer mes. Este modelo se ofrece

a pequeñas y medianas empresas que no tienen el presupuesto para comprar la totalidad de la aplicación.

El modelo Cloud MobilVendor Enterprise, se ofrece a empresas grandes, consiste en la venta total de la aplicación incluido su código fuente, costo de implementación y soporte técnico gratuito durante el primer mes, dentro este grupo están: Confiteca, Nestle, Don Diego, entre otras.

Proveedores

El principal proveedor de Mivsell Technology Company S.A. es Amazon, al proporcionar su servicio de hosting, en lo que se conoce como cloud computing. Es decir la empresa no tiene un servidor físico (que representa una gran inversión inicial y costos de mantenimiento) en sus instalaciones, sino que alquila el servidor de Amazon, con garantías y seguridad de gran nivel, lo que disminuye considerablemente los costos, asegurando la rentabilidad del negocio. De esta forma se gestiona toda la plataforma de MobilVendor mediante internet.

Los clientes de MobilVendor requieren también de: celulares, tabletas, etc. en los que funcionara la aplicación, así que las

operadoras móviles del país: C.N.T., Movistar y Claro son proveedores indirectos de la empresa.

Competencia

En el Ecuador Mivsell Technology Company tiene competidores directos, que ofrecen aplicaciones similares a MobilVendor, para la gestión de fuerza de ventas. Entre los principales competidores tenemos:

Gráfico No. 13 - Competidores principales de Mivsell Technology Company

AUTOMATIZACIÓN DE FUERZA DE VENTAS	
Empresa	Producto
BIOLOGIC SOFT	BMSEGUROS, BMCOBRANZAS, BMPEDIDOS
CARRERA ESTRADA & SISTEMAS CIA. LTDA.	POSCYE
CODEXLINE	C-Card
CORPORACION DFL	ProcessMaker
CREATECSA	SOFTWARE PIRÁMIDE
E-EVOLUTION	ADEMPIERE ERP, BONITASOFT BPM
EXTREMO SOFTWARE	Servicios de desarrollo e integración, Microsoft Dynamics CRM, Servicios de gestión de la información y colaboración, Automatización de Procesos con BPM K2
GEINFOR - VTEK	GEINPROD ERP
PLUSPROJECTS S.A.	GoldMine (Sales & Marketing), HEAT (Service & Support), IPCM (Communication Manager), trixbox Pro Call Center Edition
PROVEDATOS	PAC - Paquete Administrativo Contable
REDPARTNER	Gestión de Ventas
TATA	Servicios Tecnológicos, Consultoría de Negocios, Externalización de procesos, Asesoramiento y Administración de

Fuente y elaboración: AESoft (2013)

A pesar de que ofrecen aplicaciones similares, MobilVendor destaca por la versatilidad, fácil manejo y las utilidades o funciones integrales para gestión de ventas, que son las que busca el mercado.

Entes de Control

Como cualquier empresa ecuatoriana Mivsell Technology Company se rige ante las normativas, leyes y resoluciones de entes de control.

Servicio de Rentas Internas: Institución que se encarga de normalización y recaudación tributaria de las organizaciones y personas naturales del Ecuador.

- Superintendencia de Compañías: De acuerdo a la Superintendencia de Compañías (2013) es un organismo técnico que supervisa el manejo, funcionamiento y disolución de las empresas y otras entidades que cumplen con ciertas condiciones establecidas por la Ley.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: Según el I.E.S.S (2013) es un organismo que se encarga de ejecutar el sistema de seguro general obligatorio que es parte del sistema nacional de seguridad social.

- Ministerio de Relaciones Laborales: De acuerdo al Ministerio de Relaciones Laborales (2013) es la institución encargada de proteger los derechos del trabajador, controlar el cumplimiento de las políticas laborales y promover la vinculación entre la demanda y oferta laboral.

Para que Mivsell Technology Company, entre en funcionamiento su representante legal tuvo que ingresar la empresa en la Superintendencia de Compañías, además de obtener la patente de funcionamiento en el Municipio de Quito, ya que esta institución pública es la que supervisa el pago de predios, impuestos municipales, etc., con esta patente, se procedió a inscribir a la empresa en el Registro Mercantil.

1.3.5. F.O.D.A.

El F.O.D.A. de Mivsell Technology Company se elaboró mediante la información obtenida a través de reuniones con el gerente general y por observación directa. El gráfico No. 17 muestra el F.O.D.A., de la empresa.

Gráfico No. 14 - F.O.D.A de Mivsell Technology Company

MATRIZ FODA		FORTALEZAS	Soluciones informáticas integrales desarrolladas adaptables a los requerimientos del cliente	DEBILIDADES	Carece de estructura organizacional y desconocimiento de funciones por parte de los colaboradores
			Ofrece precios competitivos en el mercado gracias al modelo: computación en la nube		No existen procesos definidos
			Proporciona formas de financiamiento a clientes potenciales		Falta de planificación estratégica
			Tecnología de última generación para el desarrollo de soluciones informáticas		Comunicación interna y externa ineficiente
			No tiene deudas con terceros, debido a que se financió con sus propios recursos		Administración subjetiva, sin indicadores para la toma de decisiones y mejora continua
					Sus ingresos depende únicamente de MobilVendor
OPORTUNIDADES	Interés del gobierno por el crecimiento del sector tecnológico	FO (MAXI-MAXI)		DO (MINI-MAXI)	
	Innovación constante en dispositivos móviles que mejoran las posibilidades, funciones y alcances de las aplicaciones móviles	Explotación comercial de soluciones integrales desarrolladas		Elaborar el manual orgánico funcional para asignar funciones adecuadamente y alcanzar una comunicación interna y externa eficiente, que soporte el crecimiento de la organización al abrir nuevos mercados y posibles oportunidades del gobierno	
	Existen gran variedad de mercados nacionales e internacionales por abrir, ya que la industria del software es transversal y de multi-aplicaciones	Participar en todas las exposiciones, ferias, mesas de negociación para empresas informáticas u otras formas en las que el gobierno apoye el crecimiento del sector		Desarrollo de nuevas soluciones informáticas empresariales aprovechando la tecnología disponible en software y hardware, con lo cual ya dependería únicamente de los ingresos de MobilVendor	
	Necesidades insatisfechas en el segmento de mercado establecido	Desarrollo de módulo contable y de facturación electrónica en MobilVendor, para cubrir necesidades insatisfechas en el segmento de mercado establecido		Implementar gestión por procesos que permita mejorar continuamente la organización y el valor agregado que ofrece, alcanzando ventajas competitivas en nuevos mercados nacionales o internacionales	
AMENAZAS	Trabas políticas y fiscales por parte del gobierno	FA (MAXI-MINI)		DA (MINI-MINI)	
	Dependencia elevada del servicio de telefonía móvil de las operadoras en el país	Innovar MobilVendor constantemente con el fin de que se adapte mejor a las necesidades de los clientes, ofreciendo siempre precios bajos y formas de financiamiento		Ofrecer al mercado nuevas soluciones informáticas o explotar comercialmente las que se encuentran desarrolladas	
	Posible inestabilidad política en el futuro	Comprar y distribuir amplificadores de señal de última tecnología para dispositivos móviles para disminuir la dependencia de operadoras		Mejorar la comunicación interna y externa, para anticipar cualquier acción de la competencia que ponga en riesgo a MobilVendor	
	Se encuentra en un negocio muy cambiante y competitivo que puede ofrecer un mejor producto que MobilVendor al mercado	Buscar inversión nacional para desarrollo de nuevas soluciones informáticas, comunicando su propuesta de valor y su potencial comercial.		Implementar el proceso de planificación estratégica con el fin de prepararse ante posibles crisis políticas o trabas fiscales	
	Niveles bajos de inversión extranjera y alto riesgo país en la región	Asegurarse económicamente ante cualquier posible crisis política, esto es posible debido a que la empresa no tiene deudas a largo plazo con terceros		Administrar objetivamente la empresa y formalizar su estructura organizacional, para disminuir la desventaja ante la competencia	

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

1.3.6. Objetivos y estrategias organizacionales

Los objetivos organizacionales planteados para el 2015 con sus correspondientes estrategias de Mivsell Technology Company se indican en el gráfico No. 15.

Gráfico No. 15 - Objetivos y estrategias organizacionales de Mivsell Technology Company

Objetivos organizacionales	Forma de medición	Fecha límite	Estrategia organizacional	Estrategias específicas	Responsables
Introducir al mercado nacional las soluciones informáticas:		31/12/2015	Diversificación	Segmentación de mercado	Gerente general / Coordinador comercial
				Desarrollo de propuesta de valor	
MobilVendor Lite	# de clientes nuevos ≥ 30			Campañas de publicidad y mercadeo	
P.O.S	# de clientes nuevos ≥ 10			Elaboración de modelo canvas	Coordinador de operaciones
TaxiApp	# de clientes nuevos ≥ 35			Planificación y presupuesto de proyectos	
Establecer filiales de la empresa en Perú y Bolivia para abrir nuevos mercados	# De filiales en cada país = 1	30/10/2015	Internacionalización a nivel regional	Para cada país se contempla:	
				Análisis del macro y microentorno	Gerente general
				Análisis de las 5 fuerzas de Porter	Coordinador comercial
				Investigación de mercado	Gerente general
				Análisis de viabilidad comercial, técnica, legal y operativa	Coordinador de operaciones
				Planificación y presupuesto de implementación del proyecto	
Desarrollo de nuevas soluciones informáticas integrales mediante la identificación de las necesidades del mercado empresarial o de personas naturales	# De nuevos software o módulos para MobilVendor = 3	31/12/2015	Diversificación	Desarrollo de software con la metodología scrum	Programador y equipo de trabajo
				Análisis de viabilidad comercial, técnica, legal y operativa	Coordinador de operaciones
				Planificación y presupuesto de implementación del proyecto	
				Identificación de oportunidades de necesidades o requerimientos del mercado	Todos los colaboradores de la empresa
Establecer la estructura orgánica funcional de la empresa basada en procesos	Cumplimiento de manuales de procedimientos y manual orgánico funcional	30/08/2015	Implementación de una estructura orgánica-funcional basada en procesos	Levantamiento y mejora de procesos por análisis de valor agregado	Consultor interno
				Implementación de mejoras propuestas	
				Elaboración y aplicación de:	
				Documentos y registros	
				Manuales de procedimientos	
				Manual orgánico funcional	

Incremento en un 20% la cuota de mercado de MobilVendor a nivel nacional	(Cuota de mercado del año 2014/Cuota de mercado del año 2015)*100	31/12/2015	Diferenciación	Desarrollo del módulo contable y facturación electrónica	Programador y equipo de trabajo
				Fidelización del cliente	Gerente general /Coordinador comercial
				Campañas de publicidad y mercadeo	
				Ofertas comerciales	
				Precios bajos y formas de financiamiento	
				Crear relaciones de partner con empresas del sector como: SAP, Microsoft Dinamics, Oracle, etc.	
Incremento 30% ventas	(Ventas brutas (\$) del año 2014/Ventas brutas (\$) del año 2015)*100	31/12/2015	Diversificación	Mencionadas en puntos anteriores de acuerdo a cada estrategia organizacional	Según cada estrategia específica
			Internacionalización a nivel regional		
			Diferenciación		

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2. DIAGNÓSTICO DE PROCESOS EXISTENTES

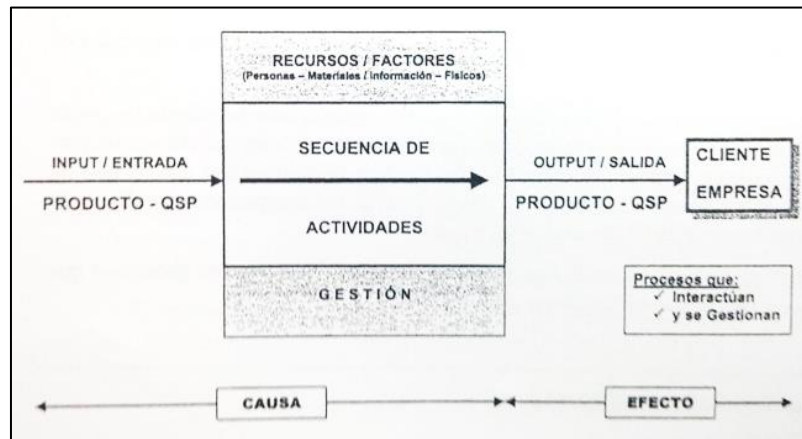
2.1. MARCO TEÓRICO

El propósito de este capítulo es identificar los procesos actuales de la empresa para analizar su valor agregado, fortalezas y debilidades, con lo que se podrá decidir si se deben modificar con propuestas de mejora, eliminar o diseñar nuevos procesos que sean fundamentales para la organización.

2.1.1. ¿Qué es un proceso?

Un proceso es una serie de actividades, en las se trasforman entradas (información, insumos, etc.) en salidas o productos (servicios, bienes, etc.) (Fernández de Velasco, 2010).

Gráfico No. 16 - ¿Qué es un proceso?



Fuente y elaboración: Pérez (2010)

2.1.2. Tipos de procesos

De acuerdo a Pérez (2010), los procesos se deben clasificar según propósito, lo que resulta en 3 categorías:

- Procesos estratégicos.
- Procesos misionales.
- Procesos de apoyo.

2.1.2.1. Procesos estratégicos

Estos procesos son los encargados de evaluar, controlar, medir y dar seguimiento al resto de procesos de la empresa, además proporcionar información para toma de decisiones y elaboración de planes de

mejora. Para realizar todas las funciones mencionadas, estos procesos recopilan datos del reto de procesos, para transformarlos en información de valor para los clientes internos (Fernández de Velasco, 2010).

2.1.2.2. Procesos misionales

Este tipo de procesos combinan y transforman los recursos para generar productos o servicios que satisfacen directamente los requerimientos del cliente, y son el eje de cualquier organización. Pero no pueden funcionar solos, ya que necesitan recursos para su ejecución e información para su control y gestión (Fernández de Velasco, 2010).

2.1.2.3. Procesos de apoyo

Son aquellos que proporcionan talento humano y los recursos necesarios para la ejecución del resto de procesos de la empresa (Fernández de Velasco, 2010).

2.1.3. Gestión por procesos

2.1.3.1. Concepto

De acuerdo a Agudelo & Escobar (2007), la gestión por procesos es el camino a seguir para alcanzar la satisfacción de los clientes, mediante la identificación de sus necesidades y establecer la forma en la que se puede cumplir con sus requerimientos, en el día a día la gestión por procesos consiste en la aplicación continua del ciclo P.H.V.A. (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), en las relaciones entre las personas y los procesos.

2.1.3.2. Importancia

Su importancia radica al ser una forma avanzada de gestión ya que permite la aplicación del verdadero concepto de gestión de la calidad, al diseñar procesos en los que se añade valor para el cliente final, además de implementar la planificación estratégica de la empresa con el establecimiento de procesos misionales o claves directamente relacionados con sus objetivos, buscando la eficiencia y unión de toda la organización al determinarse una estructura organizacional horizontal (Fernández de Velasco, 2010).

2.1.4. Ciclo P.H.V.A.

El ciclo P.H.V.A., puede aplicarse a cada proceso de la empresa y consiste en: planificar el proceso, determinando su propósito y procedimientos, hacer o ejecutar el proceso acorde a lo planificado, verificar, radica en comparar los resultados obtenidos con lo planificado y actuar es ejecutar acciones correctivas que disminuyan inconformidades (Pérez & Múnera, 2007).

Gráfico No. 17 - Ciclo P.H.V.A.



Fuente: Pérez & Múnera (2007)

Elaboración: David Chamorro

2.1.5. Diagramas de flujo

Es una herramienta que detalla gráficamente las actividades de un proceso de forma secuencial y con una simbología determinada (Fernández de Velasco 2010).

De acuerdo a Fernández de Velasco (2010) algunas ventajas de utilizar diagramas de flujo son:

- Hacen tangibles a los procesos, mediante una imagen.
- Facilita el análisis profundo y riguroso del proceso.
- Facilita la comprensión del proceso por parte de los empleados de la empresa.
- Ayudan a analizar la eficacia de las actividades, mediante el enfoque de valor agregado.
- Destacan la importancia de las actividades u operaciones que realiza la organización para conseguir satisfacción en el cliente, entendiendo el aporte de cada empleado en el proceso.
- Determinan y sistematizan los procesos, al detallar una secuencia exacta, establecer puntos de control y fijar límites de responsabilidad en cumplimiento y supervisión.

Se utilizará la simbología A.N.S.I. para realizar diagramas de flujo en el presente trabajo de titulación. Símbolos que se detallen en el gráfico No.18.

Gráfico No. 18 - Simbología A.N.S.I. para realizar diagramas de flujo



Entidad Externa

Representa a un agente externo a la empresa, es fuente o destino de flujos de información, servicios o productos. Al graficarse a la derecha de algún documento quiere decir que es proveedor, y si se grafica a la izquierda su papel es de cliente de un producto del proceso.



Dirección del proceso

Son líneas rectas, horizontales o verticales, que indican el flujo y la secuencia de las actividades, además de las entradas y salidas de un proceso.



Documentos / Entradas / Salidas

Representan a los documentos o registros que se utilizan o crean de una actividad. Cuando se grafican a lado izquierdo del proceso representa entrada o insumo, al lado derecho, representan salida o resultado.



Actividades

Este gráfico está formado por dos rectángulos, en el segmento más grande se escribe de forma breve en que consiste la actividad, en el segundo segmento se escribe el nombre del cargo responsable de ejecutar la actividad antes escrita.



Decisión

En este rombo se redacta una condición en forma de pregunta cerrada. Mediante su respuesta (si/no) se elige uno u otro curso de acción en el flujo del proceso. Siempre debe estar antecedida de una actividad.



Conector

En este gráfico se escribe una letra en mayúscula y sirve para unir diferentes partes del flujo.



Proceso

Re presenta a otro proceso que se relaciona con el diagrama de flujo. Si se grafica al lado izquierdo del flujo, representa un proceso proveedor de algún producto, servicio o información, al lado derecho su papel es de cliente.



Inicio o fin del proceso

Representa el fin o inicio de un proceso, de acuerdo en donde se grafique.



Base de datos

Representa cualquier medio de almacenamiento de información. En este gráfico se debe escribir el nombre de la base de datos.

Fuente: Franklin (2009)

Elaboración: David Chamorro

2.1.6. Análisis de valor agregado o A.V.A.

Mediante este análisis se pueden determinar si los procesos que se están realizando, agregan valor al cliente, a la empresa o no agregan valor. (Harrington, 1993).

2.1.6.1. Actividades que agregan valor al cliente (V.A.C.)

Son las actividades que desde el punto de vista del cliente son necesarias para satisfacer sus requerimientos (Harrington, 1993).

2.1.6.2. Actividades que agregan valor al negocio (V.A.N.)

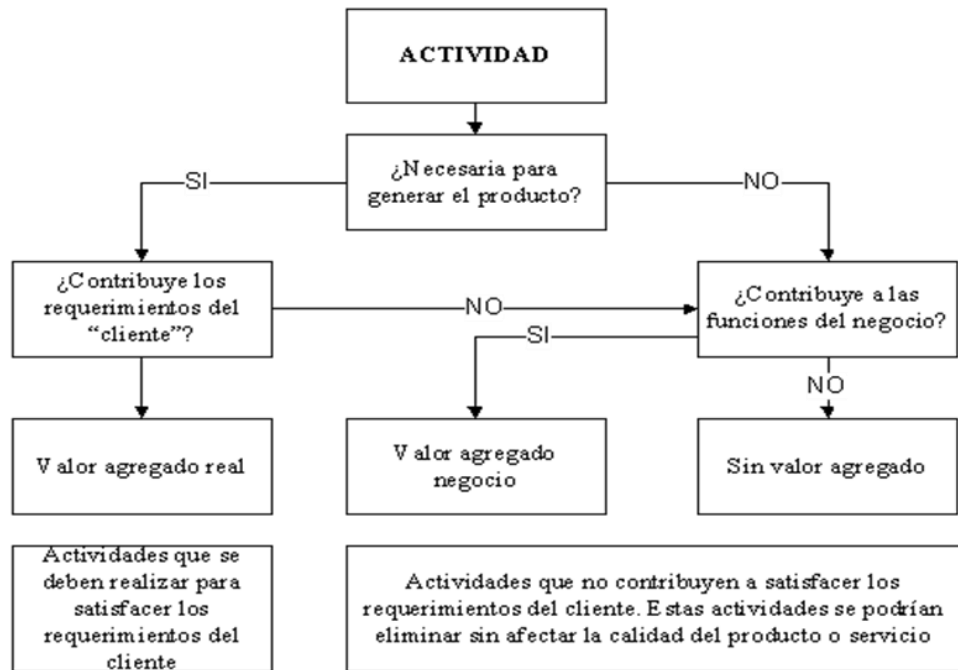
Son las actividades que necesita la organización para su adecuado funcionamiento, pero que no agregan valor desde la perspectiva del cliente (Harrington, 1993).

2.1.6.3. Actividades que no agregan valor (N.V.A.)

Son las actividades que no crean valor ni para el cliente ni para la empresa, por lo que deben eliminarse o reducirse lo más posible, sin afectar a la calidad del producto o servicio final (Harrington, 1993).

Para identificar los tipos de actividades, se utilizará el siguiente gráfico:

Gráfico No. 19 - Valor Agregado



Fuente y elaboración: Harrington (1993)

2.2. INVENTARIO DE PROCESOS

Con el objetivo de identificar las oportunidades de mejora y los procesos que se ejecutan actualmente en Mivsell Technology Company, se realizaron entrevistas a sus empleados y se observó directamente las actividades que desempeñan en el día a día.

En la tabla No.4 se enlistan los procesos que actualmente se ejecutan en Mivsell Technology Company.

Tabla No. 4 - Inventario de procesos actuales de Mivsell Technology Company S.A

N.-	PROCESO	TIPO
1	Diseño y Desarrollo de software	Misional
2	Venta	Misional
3	Facturación y Cobranzas	Soporte
4	Integración	Misional
5	Capacitación a usuarios	Misional
6	Soporte a usuarios	Misional
7	Nómina	Soporte
8	Reclutamiento, Selección y Contratación	Soporte
9	Desvinculación	Soporte
10	Compras y Pago a proveedores.	Soporte

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.3. DESCRIPCIÓN DE CADA PROCESO

A continuación se explica de forma textual en que consiste cada uno de los procesos identificados en la tabla No. 4:

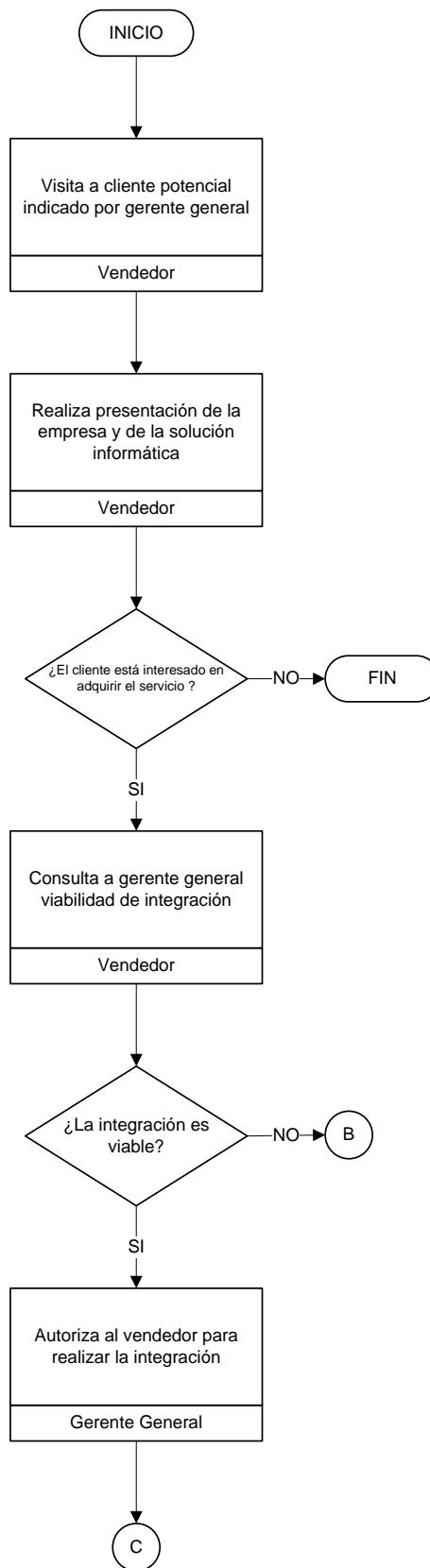
- **Diseño y desarrollo de software:** Consiste en crear software o sus componentes (nuevos módulos y funciones), cumpliendo todos los requerimientos del cliente, con el tiempo y los recursos determinados, por medio del programador con las competencias necesarias.

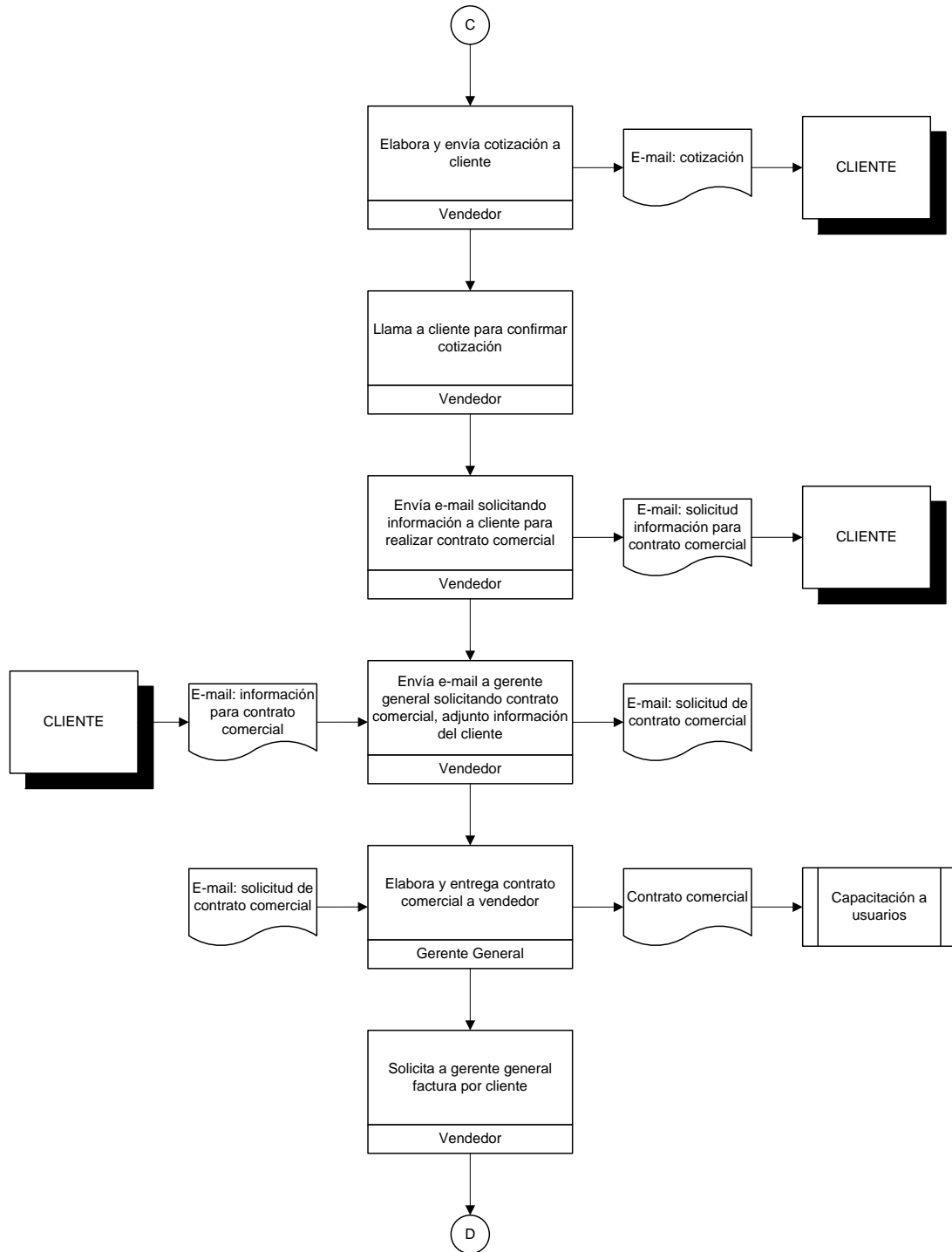
- **Venta:** Proporcionar información al cliente de los atributos de la solución informática, motivándolo a la compra, mediante reuniones, demostraciones en vivo y otras técnicas de venta.
- **Facturación y cobranzas:** Consiste en proveer liquidez a la empresa para su operación eficiente, mediante emisión de facturas por el servicio brindado y pago oportuno de las mismas por parte de los clientes.
- **Integración:** Realizar todas las actividades necesarias para poner en funcionamiento la solución informática una vez adquirida por el cliente.
- **Capacitación a usuarios:** Explicar al cliente el funcionamiento y manejo de las herramientas de la solución informática, para su correcto uso y aprovechamiento.
- **Soporte a usuarios:** Proporcionar asistencia a los clientes en el manejo de la solución informática implementada, para que su experiencia con el servicio adquirido sea satisfactoria.
- **Nómina:** Cálculo y pago de todos los beneficios de ley a los empleados de la empresa, de forma adecuada y oportuna.
- **Reclutamiento, selección y contratación:** Integrar a la empresa, personal competente para realizar las funciones requeridas por la organización.
- **Desvinculación:** Finalizar el contrato laboral de los empleados de la empresa por causa voluntaria o involuntaria, siguiendo toda la normativa legal establecida.
- **Compras y pagos a proveedores:** Abastecer de los recursos que la empresa necesite para su apropiado funcionamiento.

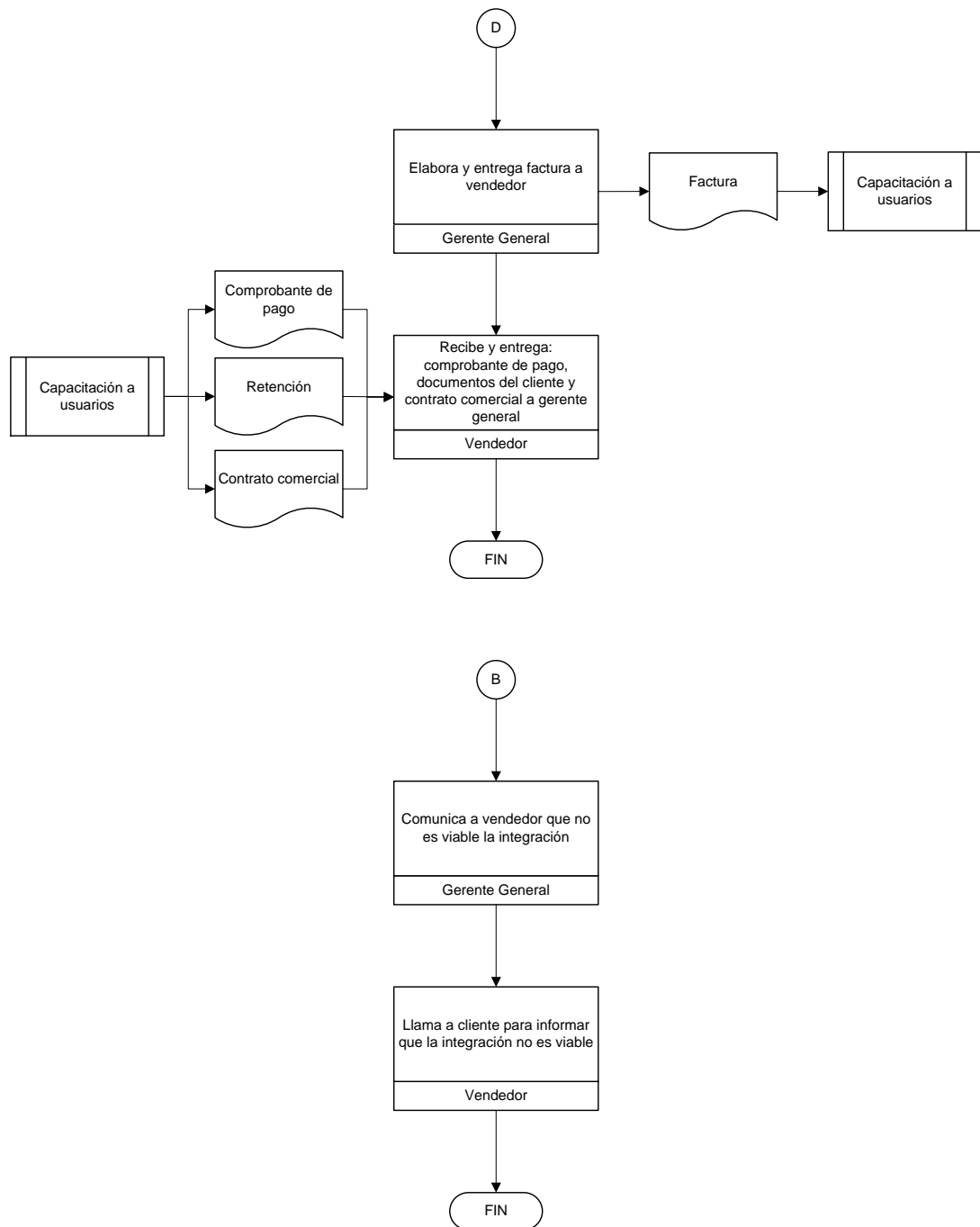
2.4. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Luego de identificar los procesos que actualmente se ejecutan en Mivsell Technology Company, se procede a representarlos mediante flujogramas, siguiendo la simbología establecida en el marco teórico de este capítulo. En el gráfico No. 20 se muestra el proceso de Venta como ejemplo, todos los diagramas se encuentran en el Anexo No. 1.

Gráfico No. 20 - Proceso actual: venta







Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.5. ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

Para este análisis se realizó una lista con las actividades identificadas en los flujogramas elaborados en el punto anterior, ordenadas secuencialmente por cada proceso, clasificándolas en: actividades que agregan valor al cliente (V.A.C.), valor al negocio (V.A.N.) o no generan ningún tipo de valor (N.V.A.), además de su duración en minutos. La tabla No. 5 muestra el resumen del análisis.

Tabla No. 5 - A.V.A.: resumen de procesos identificados

N.-	Nombre del proceso	Tipo de actividad				Tiempo invertido (min) por actividad			
		VAC	VAN	NVA	Total actividades	VAC	VAN	NVA	Total tiempo
1	Diseño y desarrollo de software	6	9	3	18	810	324	334	1468
2	Venta	3	7	5	15	95	94	37	226
3	Facturación y Cobranzas	0	7	7	14	0	105	1005	1110
4	Integración	3	4	3	10	165	68	32	265
5	Capacitación a usuarios	4	3	2	9	346	20	60	426
6	Soporte a usuarios	5	0	4	9	65	0	40	105
7	Nómina	0	4	4	8	0	28	71	99
8	Reclutamiento, Selección y Contratación	0	12	2	14	0	351	80	431
9	Desvinculación	0	11	1	12	0	346	20	366
10	Compras y Pagos a proveedores.	0	8	2	10	0	101	14	115
Total		21	65	33	119	1481	1437	1693	4611
Porcentaje		17,65%	54,62%	27,73%	100,00%	32,12%	31,16%	36,72%	100,00%

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

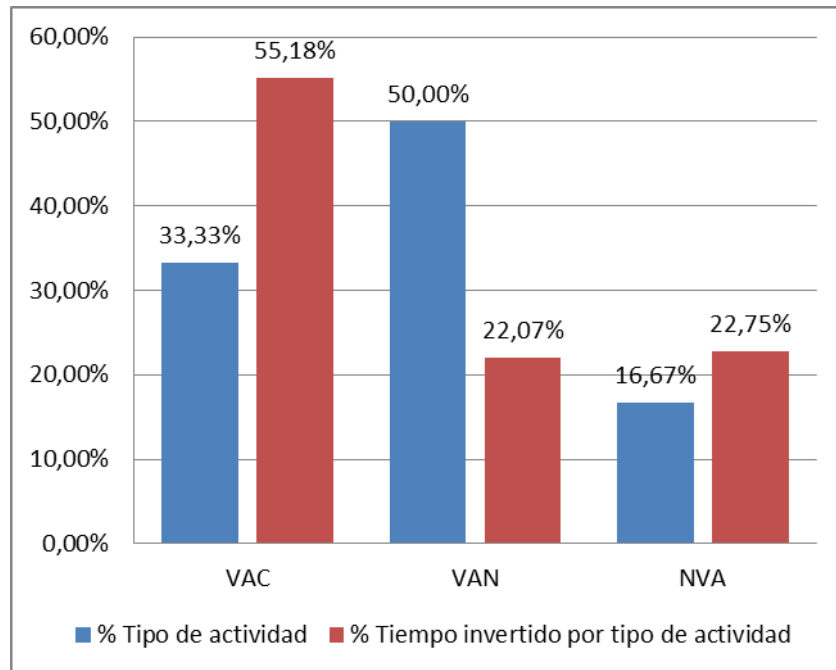
2.5.1. Diseño y desarrollo de software

Tabla No. 6 - A.V.A.: diseño y desarrollo de software

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Recibe y consulta requerimiento del cliente interno o externo con programador	Gerente General		X		15
2	Revisa requerimiento y verifica su viabilidad técnica	Programador		X		10
3	Si el requerimiento no es viable, comunica a gerente general que requerimiento no es viable	Programador		X		3
4	Envía e-mail a cliente comunicando que requerimiento no es viable	Gerente General			X	5
5	Si el requerimiento es viable, solicita a gerente general detalles y requisitos para programación	Programador		X		6
6	Consulta a cliente detalles y requisitos para programación de requerimiento	Gerente General			X	6
7	Recibe y entrega a programador información y requisitos necesarios para programación	Gerente General		X		2
8	Elabora los algoritmos necesarios para programación	Programador	X			180
9	Consulta con gerente general la solución a requerimiento más conveniente	Programador		X		10
10	Elige y aprueba solución más rentable	Gerente General		X		15
11	Codifica algoritmo elegido a lenguaje de programación	Programador	X			300
12	Elimina errores de sintaxis en el código fuente mediante compilación	Programador	X			150
13	Ejecuta el programa con datos de prueba para verificar correcto funcionamiento	Programador	X			40
14	Si el programa no funciona correctamente, depura errores encontrados	Programador	X			85
15	Si el programa funciona correctamente, sube solución informática a la “nube”	Programador	X			55
16	Envía e-mail a gerente general, autorizando implementación de la solución informática	Programador		X		5
17	Capacita a gerente general sobre el uso y funciones de la solución informática	Programador		X		258
18	Capacita a vendedores sobre el uso y funciones de la solución informática	Gerente General			X	323
Total			6	9	3	1468
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			810	324	334	
% Tipo de actividad			33,33%	50,00%	16,67%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			55,18%	22,07%	22,75%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 21 - A.V.A.: diseño y desarrollo de software

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

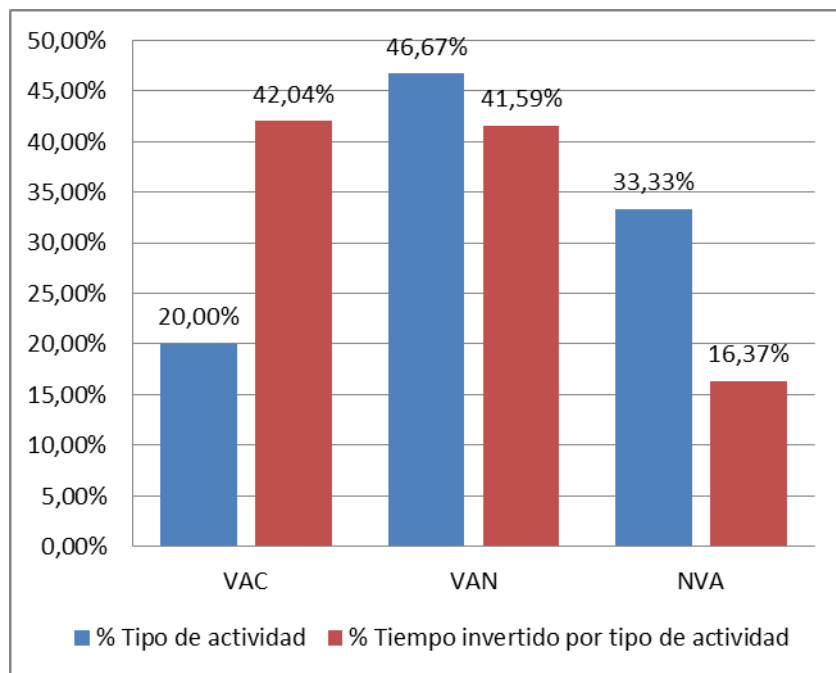
2.5.1. Venta

Tabla No. 7 - A.V.A: venta

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Demora generada por asistir impuntualmente a la reunión		X			20
2	Visita a cliente potencial indicado por gerente general	Asesor comercial			X	8
3	Realiza presentación de la empresa y de la solución informática	Asesor comercial	X			25
4	Si está interesado en adquirir el servicio, consulta a gerente general viabilidad de integración	Asesor comercial		X		10
5	Si no es viable la integración, comunica a vendedor que no es viable la integración	Gerente general			X	8
6	Llama a cliente para informar que la integración no es viable	Asesor comercial			X	8
7	Si es viable la integración, autoriza al vendedor para realizar integración	Gerente general			X	5
8	Elabora y envía cotización a cliente	Asesor comercial	X			50
9	Llama a cliente para confirmar cotización	Asesor comercial			X	8
10	Envía e-mail solicitando información a cliente para realizar contrato comercial	Asesor comercial		X		10
11	Envía e-mail a gerente general solicitando contrato comercial, adjunto información del cliente	Asesor comercial		X		10
12	Elabora y entrega contrato comercial a vendedor	Gerente general		X		40
13	Solicita a gerente general factura para cliente	Asesor comercial		X		10
14	Elabora y entrega factura a vendedor	Gerente general		X		9
15	Recibe y entrega: comprobante de pago, documentos del cliente y contrato comercial a gerente general	Asesor comercial		X		5
Total			3	7	5	226
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			95	94	37	
% Tipo de actividad			20,00%	46,67%	33,33%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			42,04%	41,59%	16,37%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 22 - A.V.A.: venta

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.5.2. Facturación y cobranzas

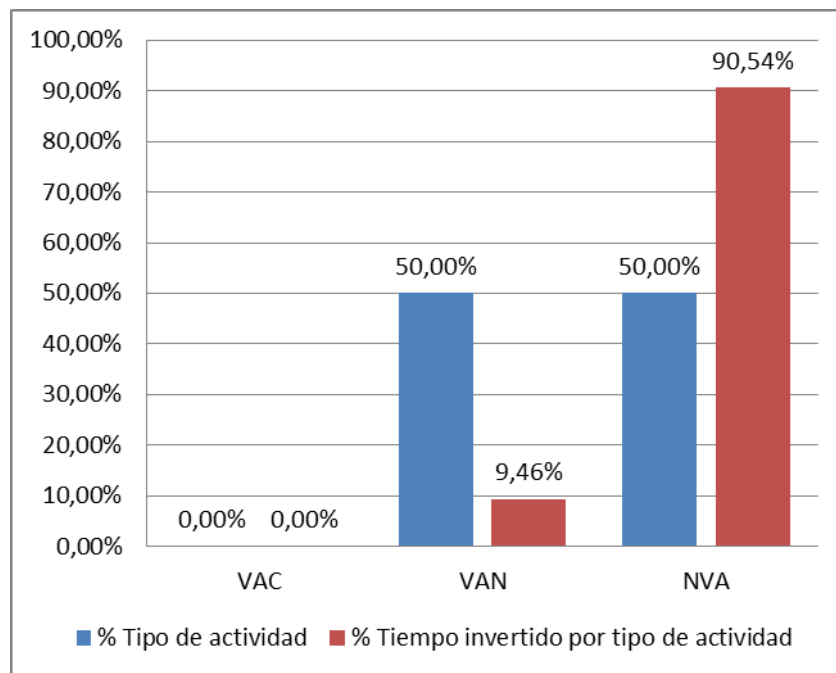
Tabla No. 8 - A.V.A.: facturación y cobranzas

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Elabora factura por mensualidad	Gerente General		X		9
2	Prepara facturas para envío	Gerente General			X	8
3	Envía factura a cliente por courier nacional	Gerente General		X		40
4	Tiempo de espera por envío de factura por courier nacional				X	960
5	Llama a cliente para confirmar recepción de factura y fecha de pago	Gerente General			X	8
6	Verifica si el comprobante de pago llega en la fecha acordada	Gerente General		X		5
7	Si el comprobante no llega en la fecha acordada, llama a cliente para acordar nueva fecha de pago y comunicar política de cobranzas	Gerente General			X	8
8	Verifica si el comprobante de pago llega en la nueva fecha acordada	Gerente General			X	5
9	Si el comprobante de pago llega en la nueva fecha acordada se realiza la actividad número 14	Gerente General		X		15
10	Si el comprobante de pago no llega en la nueva fecha acordada, verifica cuanto tiempo esta pendiente el pago	Gerente General			X	8
11	Si el pago no está pendiente por dos meses se realiza la actividad número 7	Gerente General			X	8
12	Si el pago está pendiente por dos meses, suspende el servicio	Gerente General		X		15
13	Llama a cliente para recuperar factura vencida	Gerente General		X		12
14	Si el comprobante de pago llega en la fecha acordada, envía a contabilidad el comprobante de pago adjunto a copia de factura	Gerente General		X		9
Total			0	7	7	1110
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	105	1005	
% Tipo de actividad			0,00%	50,00%	50,00%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0,000%	9,459%	90,541%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 23 - A.V.A.: facturación y cobranzas



Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

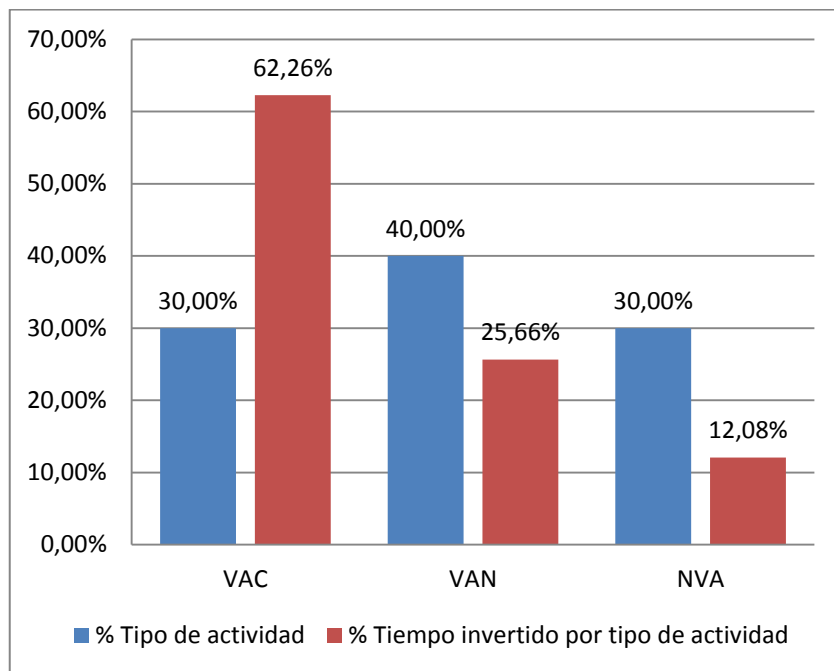
2.5.1. Integración

Tabla No. 9 - A.V.A.: integración

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Solicita a cliente base de datos	Asesor comercial			X	15
2	Estructura base de datos con formato compatible	Asesor comercial		X		45
3	Solicita a gerente general creación de establecimiento para cliente en MobilVendor	Asesor comercial		X		7
4	Solicita a programador creación de establecimiento para cliente en MobilVendor	Gerente general			X	7
5	Crea establecimiento del cliente en MobilVendor	Programador	X			10
6	Proporciona usuario y clave de acceso del establecimiento del cliente, al asesor comercial	Programador		X		8
7	Sube base de datos a establecimiento de cliente en MobilVendor con formato compatible	Asesor comercial	X			95
8	Solicita información a cliente para crear cuenta en operadora móvil	Asesor comercial			X	10
9	Envía solicitud de dispositivos móviles a distribuidor, adjunto información de cliente	Asesor comercial		X		8
10	Recibe y configura dispositivos móviles con MobilVendor	Asesor comercial	X			60
Total			3	4	3	265
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			165	68	32	
% Tipo de actividad			30,00%	40,00%	30,00%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			62,26%	25,66%	12,08%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 24 - A.V.A.: integración**Fuente: Mivsell Technology Company****Elaboración: David Chamorro**

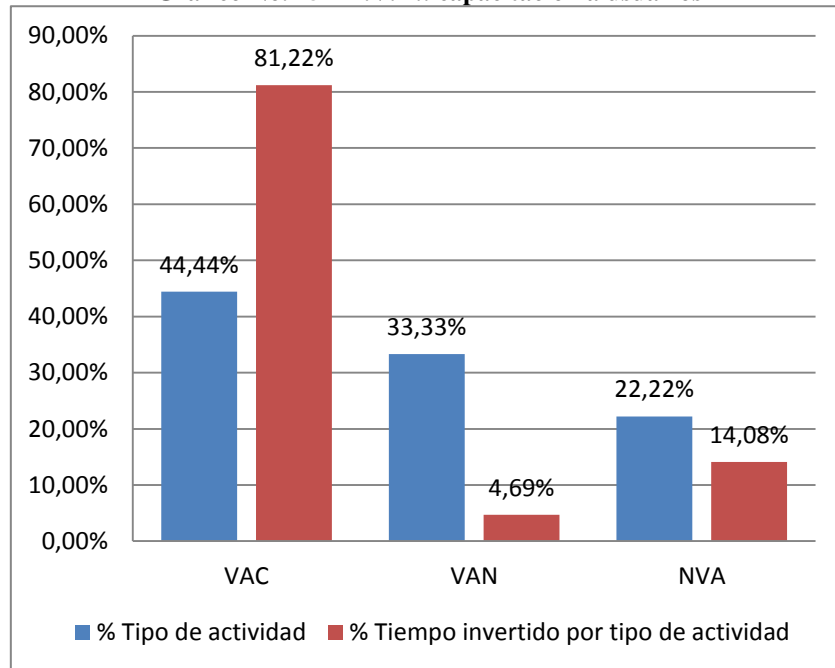
2.5.2. Capacitación a usuarios

Tabla No. 10 - A.V.A.: capacitación a usuarios

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Llama a cliente para agendar fecha de capacitación	Asesor comercial		X		10
2	Demora por asistencia impuntual de vendedor				X	30
3	Visita a cliente en fecha acordada	Asesor comercial	X			8
4	Capacita a usuarios web	Asesor comercial	X			240
5	Si los dispositivos móviles no están configurados, configura dispositivos móviles	Asesor comercial			X	30
6	Si los dispositivos móviles están configurados, capacita a usuarios móviles	Asesor comercial	X			90
7	Solicita documentos de cliente para adjuntar a contrato comercial	Asesor comercial	X			8
8	Entrega contrato comercial a cliente para su revisión y firma y también factura por implementación	Asesor comercial		X		5
9	Recibe y verifica pago de factura y demás documentos	Asesor comercial		X		5
Total			4	3	2	426
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			346	20	60	
% Tipo de actividad			44,44%	33,33%	22,22%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			81,22%	4,69%	14,08%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 25 - A.V.A.: capacitación a usuarios

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

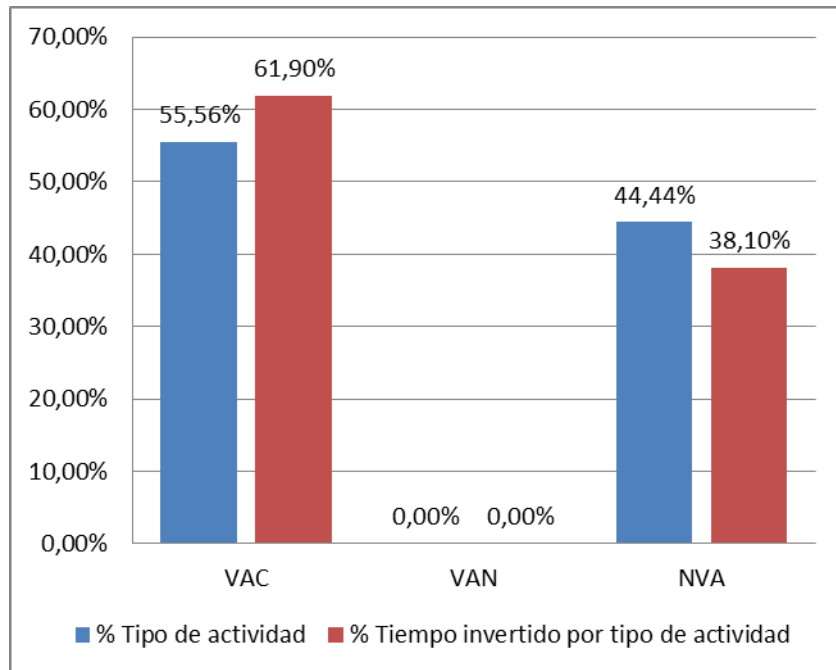
2.5.3. Soporte a usuarios

Tabla No. 11 - A.V.A.: soporte a usuarios

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Atiende requerimiento del cliente	Asesor comercial	X			10
2	Si el asesor comercial conoce solución a requerimiento, proporciona asistencia a cliente	Asesor comercial	X			15
3	Si el asesor comercial no conoce solución a requerimiento, consulta a gerente general como solventar requerimiento	Asesor comercial			X	12
4	Si el gerente general conoce solución a requerimiento, explica a asesor comercial como solventar requerimiento del cliente	Gerente General			X	10
5	Resuelve requerimiento del cliente	Asesor comercial	X			15
6	Si gerente general no conoce solución a requerimiento, consulta a programador como solventar requerimiento	Gerente General			X	10
7	Si gerente general puede solventar requerimiento, explica a gerente general como solucionar requerimiento del cliente	Programador			X	8
8	Solventa requerimiento del cliente	Gerente General	X			15
9	Si el gerente general no puede solventar requerimiento, solventa requerimiento del cliente	Programador	X			10
Total			5	0	4	105
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			65	0	40	
% Tipo de actividad			55,56%	0,00%	44,44%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			61,90%	0,00%	38,10%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 26 - A.V.A.: soporte a usuarios**Fuente: Mivsell Technology Company****Elaboración: David Chamorro**

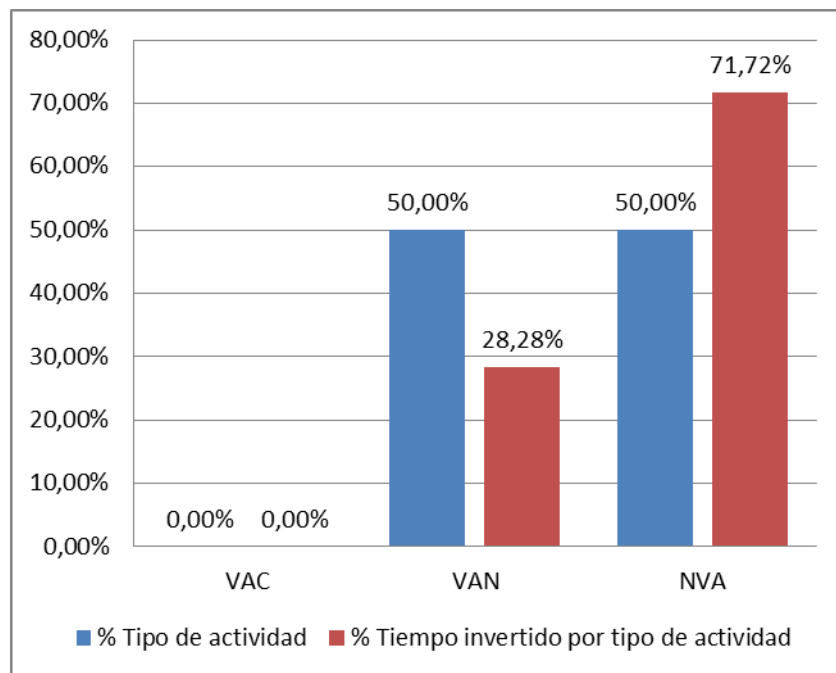
2.5.4. Nómina

Tabla No. 12 - A.V.A.: Nómina

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Verifica si existen beneficios sociales que pagar a colaboradores	Gerente general		X		8
2	Si no existen beneficios por pagar, calcula aportación patronal y personal	Gerente general		X		8
3	Si existen beneficios por pagar, consulta a contabilidad calculo de beneficios sociales	Gerente general			X	7
4	Elabora y entrega roles de pagos a colaboradores para su revisión y firma	Gerente general			X	40
5	Firma y entrega rol de pagos a gerente general	Colaborador		X		7
6	Elabora y entrega cheques a colaboradores con el pago correspondiente al rol de pagos	Gerente general			X	9
7	Envía roles de pago a contabilidad	Gerente general			X	15
8	Realiza transferencia bancaria por el pago de aportación al I.E.S.S.	Gerente general		X		5
Total			0	4	4	99
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	28	71	
% Tipo de actividad			0,00%	50,00%	50,00%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0,00%	28,28%	71,72%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 27 - A.V.A.: Nómina**Fuente: Mivsell Technology Company****Elaboración: David Chamorro**

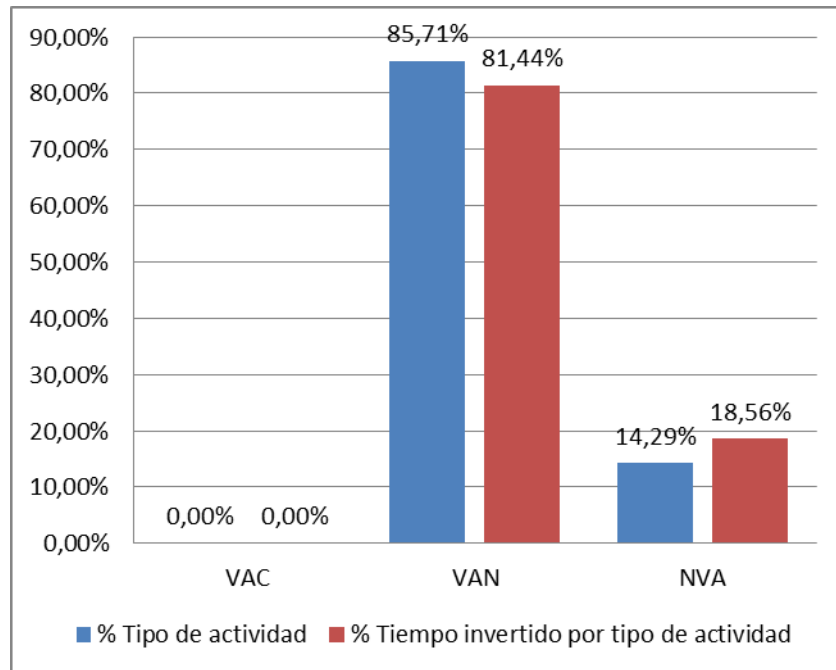
2.5.5. Reclutamiento, selección y contratación

Tabla No. 13 - A.V.A.: Reclutamiento, selección y contratación

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Busca personal para vacante mediante referidos	Gerente general		X		45
2	Si no encuentra vacante, solicita candidatos para vacante en bolsas de empleo universitarias	Gerente general		X		25
3	Si no encuentra vacante, llama a agencia de colocación de empleo, solicitando candidatos para vacante	Gerente general		X		25
4	Si encuentra vacante, recibe hojas de vida de candidatos y selecciona los 3 más idóneos	Gerente general		X		40
5	Envía e-mail a candidatos agendado entrevistas	Gerente general		X		8
6	Retraso de gerente general a entrevistas a candidatos				X	20
7	Entrevista a candidatos en fechas agendadas	Gerente general		X		35
8	Selecciona a candidato más apto para la vacante	Gerente general		X		30
9	Envía e-mail notificando selección a candidato para vacante y día de inicio de actividades	Gerente general		X		8
10	Explica de forma general modelo de negocio y modo de operación	Gerente general			X	60
11	Elabora contrato laboral y entrega a colaborador para revisión y firma	Gerente general		X		90
12	Revisa, firma y entrega contrato a gerente general	Colaborador		X		20
13	Registra datos de colaborador y sube su contrato laboral a página web de M.R.L.	Gerente general		X		15
14	Realiza aviso de entrada del colaborador en la página web del IEES	Gerente general		X		10
Total			0	12	2	431
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	351	80	
% Tipo de actividad			0,00%	85,71%	14,29%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0,00%	81,44%	18,56%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 28 - A.V.A.: reclutamiento, selección y contratación

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

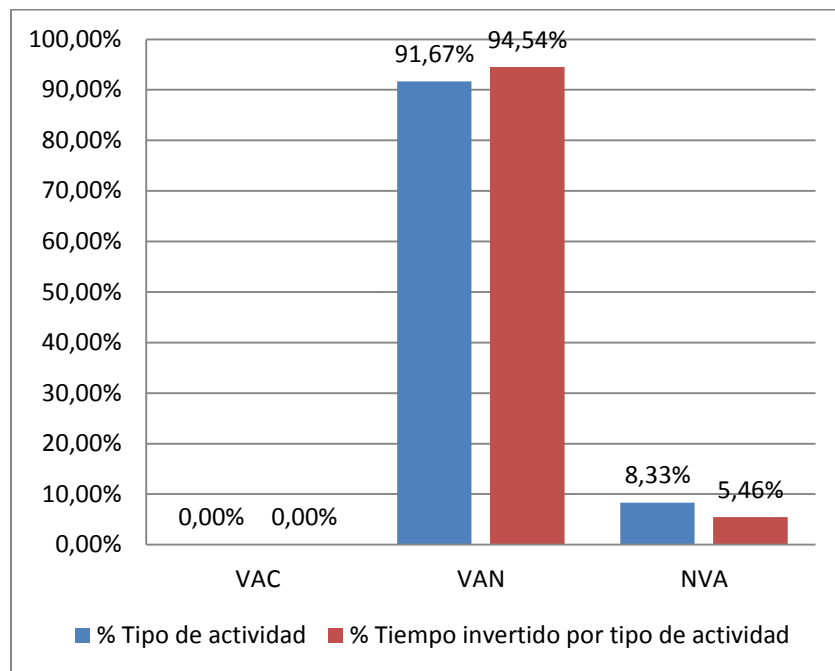
2.5.6. Desvinculación

Tabla No. 14 - A.V.A.: desvinculación

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Conversa con colaborador para llegar a un acuerdo mutuo	Gerente general		X		45
2	Si se llega a un acuerdo mutuo, elabora y entrega carta donde se evidencie término de relación laboral por acuerdo entre las partes	Colaborador		X		25
3	Firma y aprueba carta de colaborador	Gerente general		X		8
4	Si no se llega a un acuerdo mutuo, solicita a contabilidad cálculo de liquidación	Gerente general			X	20
5	Realiza aviso de salida en el I.E.S.S.	Gerente general		X		35
6	Recibe calculo de liquidación y elabora acta de finiquito en página web del M.R.L.	Gerente general		X		30
7	Recibe turno de M.R.L. y adquiere demás documentos para liquidación	Gerente general		X		8
8	Entrega copia de acta de finiquito a colaborador para su revisión y firma	Gerente general		X		60
9	Asiste a cita con inspector de M.R.L. y entrega documentos y pago por liquidación a colaborador	Gerente general		X		90
10	Asiste a la cita con inspector de trabajo y recibe pago por liquidación y acta de finiquito validada	Colaborador		X		20
11	Verifica y recibe acta de finiquito validada y comprobante de pago de liquidación	Gerente general		X		15
12	Realiza aviso de entrada del colaborador en la página web del IESS	Gerente general		X		10
Total			0	11	1	366
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	346	20	
% Tipo de actividad			0,00%	91,67%	8,33%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0,00%	94,54%	5,46%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 29 - A.V.A.: desvinculación**Fuente: Mivsell Technology Company****Elaboración: David Chamorro**

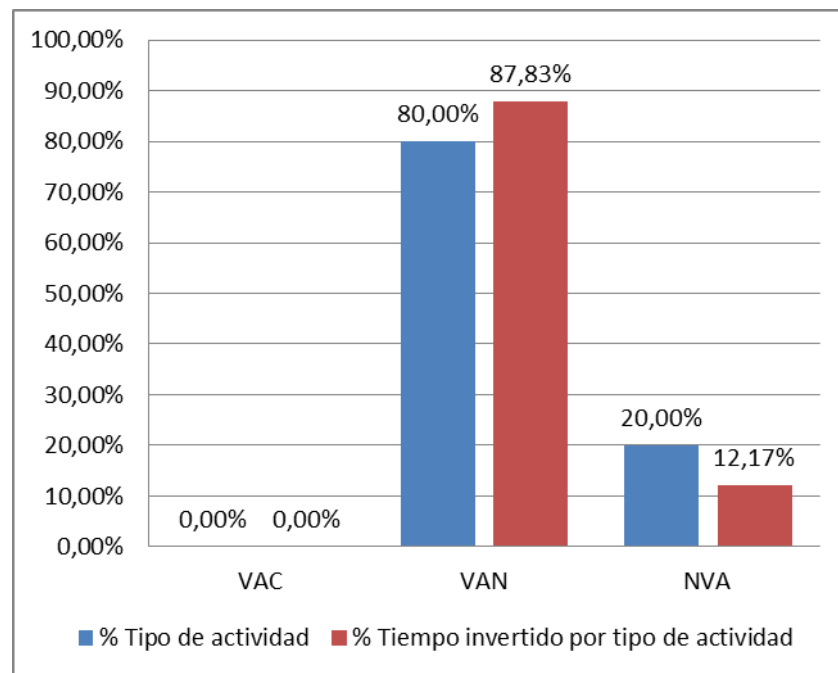
2.5.7. Compras y pagos a proveedores

Tabla No. 15 - A.V.A.: compras y pagos a proveedores

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Solicita a coordinador comercial búsqueda de proveedores	Gerente General		X		8
2	Busca proveedor más conveniente	Coordinador Comercial		X		45
3	Comunica precio y características de servicio o producto ofertado por el proveedor	Coordinador Comercial		X		8
4	Autoriza a coordinador comercial compra de producto o servicio	Gerente General			X	5
5	Solicita el servicio o producto a proveedor	Gerente General		X		10
6	Recibe producto o servicio de proveedor y envía factura a gerente general para su pago	Coordinador Comercial		X		8
7	Consulta porcentaje de retención a contadora	Gerente General			X	9
8	Elabora cheque y retención de la factura del proveedor	Gerente General		X		5
9	Entrega cheque por pago a proveedor	Gerente General		X		2
10	Envía copia de cheque y retención a contabilidad	Gerente General		X		15
Total			0	8	2	115
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	101	14	
% Tipo de actividad			0,00%	80,00%	20,00%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0,00%	87,83%	12,17%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 30 - A.V.A.: compras y pagos a proveedores

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.6. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE CADA PROCESO

Adicional al análisis de valor agregado, se consideró necesario determinar los aspectos que afectan de forma positiva o negativa a cada uno de los procesos existentes, para plantear propuestas de mejora.

2.6.1. Diseño y desarrollo de software

Cuadro No. 1 - Fortalezas y debilidades: diseño y desarrollo de software

PROCESOS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de actividades recaen sobre una persona, saturando su tiempo e impidiendo el desarrollo de nuevas soluciones informáticas. • Proyectos informáticos sin análisis de viabilidad técnica, operativa, comercial, etc. • Falta de estructura que soporte la misión y visión como empresa innovadora y competente que desearía tener. • No se realiza manual de usuarios una vez terminada la programación de una solución informática. • Se realizan dos capacitaciones para que todos los empleados conozcan la solución informática.
PERSONAS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Solo existe un programador trabajando actualmente.
INFRAESTRUCTURA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica.

EQUIPOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> Se tienen todos los equipos (computadoras, dispositivos móviles, impresoras, etc.) adecuados para programar cualquier solución informática. Para soportar la aplicación informática y las bases de datos de los clientes se manejan los servidores de Amazon, que siempre se encuentran disponibles y manejan altos estándares de seguridad. 	
SOFTWARE	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> Se dispone la última versión de software para programar en Android, IOS y Windows Mobile. 	
MATERIALES	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica.
NORMATIVA	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Carece de normas o políticas que regulen el proceso.
MEDICIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No hay indicadores con los que se pueda medir el proceso de forma objetiva.
DOCUMENTACIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No se realiza manual de usuarios con el cual se pueda entender el manejo de la solución informática o para dar soporte a usuarios.

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.6.2. Venta

Cuadro No. 2 - Fortalezas y debilidades: venta

PROCESOS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos perdidos por elaboración de documentos que pueden ser estandarizados. • Falta de planeación y delegación. • Actividades innecesarias. • No existe control en el cumplimiento ni medición del proceso
PERSONAS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa por parte de vendedores a la hora de toma de decisiones. • Compromiso y responsabilidad con su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del orden y las actividades del proceso. • Desconocimiento de metas y beneficios por cumplimiento. • Inadecuada división de funciones, el gerente general interviene en actividades que podría realizar el asesor comercial.
INFRAESTRUCTURA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
EQUIPOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
SOFTWARE	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se utiliza el software disponible para la gestión y ejecución del proceso.
MATERIALES	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Para realizar la venta de la solución informática se utiliza demostración en vivo de sus funciones, mediante el uso de computadores y dispositivos móviles. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se dispone de una presentación digital, en la que se hable de la empresa y en forma resumida se destaquen las funciones más relevantes de la solución informática, a la hora de presentar el servicio.

NORMATIVA	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Carecen de normas o políticas que regulen el proceso.
MEDICIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No hay indicadores que permitan conocer el estado de los procesos ni tomar decisiones para mejorarlos constantemente.
DOCUMENTACIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No existen documentos o formatos estándares aprobados por la empresa. Cada vez que se requiere un documento frecuente se elabora desde 0 y según cada empleado, perdiéndose tiempo y dando una mala imagen.

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.6.3. Facturación y cobranzas

Cuadro No. 3 - Fortalezas y debilidades: facturación y cobranzas

PROCESOS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Funciones del proceso mal asignadas. Pérdida de tiempo por preparación para el envío de facturas. Dependencia de agentes externos (courier nacional) a la empresa para el cumplimiento del propósito del proceso. Tiempo perdido generado por terceros Llamadas innecesarias Sin políticas de cobranzas claras. Segregación inadecuada de funciones.

	<ul style="list-style-type: none"> No existe software para la gestión y control del proceso.
PERSONAS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Todas las funciones las realiza el gerente general, perdiendo el tiempo para desempeñar tareas propias de su cargo. Falta de responsabilidad a la hora de realizar las actividades de cobranzas, lo que genera muchas cuentas por cobrar.
INFRAESTRUCTURA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
EQUIPOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> No se dispone de una impresora adecuada para emitir facturas rápidamente
SOFTWARE	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> Se utiliza Excel para el control y ejecución del proceso, sin ninguna tarea automatizada.
MATERIALES	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Se gasta en materiales como sobres, cinta adhesiva, membretes para preparar las facturas, lo que no agrega valor ni al cliente, ni a la empresa.
NORMATIVA	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Sin políticas y normas que regulen el proceso y que garanticen su propósito, debido a esto las cuentas por cobrar son excesivas.
MEDICIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No hay indicadores que permitan conocer el estado de los procesos ni tomar decisiones para mejorarlos constantemente.

DOCUMENTACIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No existe un correcto manejo y disposición de las facturas (se pierden o se destruyen).

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.6.4. Integración

Cuadro No. 4 - Fortalezas y debilidades: integración

PROCESOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> La integración es posible con la mayoría de sistemas en el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> Se solicita de forma redundante información al cliente. Existe duplicación de actividades Desconocimiento de los responsables de cada actividad. División de trabajo ineficiente.
PERSONAS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> No hay una adecuada segregación de funciones. Los asesores comerciales no deberían intervenir en todo el proceso, ya que esto consume su tiempo para vender, la cual es su función principal. No se conoce claramente a los responsables del proceso. Falta de capacitación a los responsables del proceso, para conocer detalles técnicos a la hora de realizar la integración.

INFRAESTRUCTURA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
EQUIPOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> Se dispone de computadores que permiten realizar una integración eficiente 	
SOFTWARE	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de MobilVendor para subir datos es de fácil manejo y comprensión para el usuario. Los conectores para comunican a MobilVendor con cualquier otro sistema que maneje el cliente, son desarrollados acorde a los requerimientos del caso y no han presentado errores en el ambiente de producción. 	
MATERIALES	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica.
NORMATIVA	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No se dispone de una normativa que rija el proceso para su correcta ejecución
MEDICIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No hay indicadores con los que se pueda medir el proceso de forma objetiva.
DOCUMENTACIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Carece de formatos estandarizados e instructivos para comprensión de actividades y por lo tanto reducción en tiempo de ejecución.

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.6.5. Capacitación a usuarios

Cuadro No. 5 - Fortalezas y debilidades: capacitación a usuarios

PROCESOS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • No existe un modelo estándar de capacitación a usuarios. • Planificación inadecuada de capacitación. • No existen requisitos técnicos ni comerciales para iniciar la capacitación, lo que causa varios inconvenientes con el cliente. • El tiempo de capacitación se extiende más de lo planificado generando costos adicionales. • No se cumple con el propósito del proceso, lo que provoca errores en el manejo de la herramienta informática por parte del usuario y esto a su vez soporte adicional y pérdida de tiempo. • Asignación de actividades a empleados inadecuada.
PERSONAS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso por parte de los empleados para resolver cualquier inquietud o duda que se presente en la capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Algunos capacitadores no tienen las aptitudes necesarias para explicar el funcionamiento de la herramienta informática. • Los capacitadores son los mismos asesores comerciales, lo que genera saturación en su tiempo de trabajo y desenfoco de su misión en la empresa.
INFRAESTRUCTURA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica

EQUIPOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> Con los mismos equipos (computadoras y dispositivos móviles) que va a utilizar el cliente, para explicar el manejo de la solución informática mediante pruebas. 	
SOFTWARE	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> La solución informática es intuitiva y amigable con el usuario, lo que facilita su capacitación. 	
MATERIALES	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> El proceso carece de materiales didácticos que refuercen la capacitación al usuario.
NORMATIVA	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No existe la normativa pertinente que regule las actividades del proceso.
MEDICIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> El proceso no se mide de forma objetiva, la evaluación de este proceso se realizada de forma general, cuando aparecen problemas en el manejo de MobilVendor por parte de los usuarios.
DOCUMENTACIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No se maneja ningún documento o registro en donde se evidencie la capacitación al cliente o se indiquen las condiciones del servicio que debe cumplir.

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.6.6. Soporte a usuarios

Cuadro No. 6 - Fortalezas y debilidades: soporte a usuarios

PROCESOS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Se pierde el tiempo a la hora de realizar consultas sobre MobilVendor entre empleados. • Segregación inadecuada de actividades.
PERSONAS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • El gerente general interviene en actividades que puede delegar a otros empleados. • Falta de personal para brindar soporte a usuarios de forma oportuna. • Las personas encargadas de dar soporte no se encuentra capacitada en todo el manejo de MobilVendor. • No existe un puesto establecido para ejecutar el proceso, los asesores comerciales son los encargados actualmente, saturando su tiempo, que deberían aprovecharlo para realizar funciones específicas de su puesto.
INFRAESTRUCTURA	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • No se tiene de un lugar exclusivo para dar soporte, sino que se atienden las llamadas en un ambiente común, lo que genera ruido y mala comunicación con el cliente.

EQUIPOS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No se maneja ninguna línea celular de soporte. Solo existe una línea telefónica que se satura fácilmente impidiendo la comunicación de todos los clientes. Los audífonos no son los adecuados para dar soporte ya que no aíslan ruido, lo cual dificulta la comunicación con el cliente.
SOFTWARE	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Se utiliza un software de control remoto de escritorio, pero sin una licencia comercial, lo que demora el tiempo de solución de problemas. No existe un software simulador de Android para Windows, que permita una visualización apropiada del soporte para dispositivos móviles.
MATERIALES	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica.
NORMATIVA	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No se disponen de normas que controlen la correcta ejecución del proceso por parte de los empleados.
MEDICIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Se necesitan de indicadores para medir de forma objetiva desempeño del proceso.
DOCUMENTACIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere de registros que evidencien el soporte a usuarios, además de un manual de consulta en el que se detallen los problemas más frecuentes y su respectiva solución.

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.6.7. Nómina

Cuadro No. 7 - Fortalezas y debilidades: nómina

PROCESOS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • División inapropiada de funciones. • De la forma en la que se ejecuta el proceso, existen actividades que no generan valor.
PERSONAS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • El gerente general realiza la mayor parte de actividades en el proceso, cuando estas funciones podrían delegarse, para aprovechar su tiempo en actividades propias de su cargo.
INFRAESTRUCTURA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
EQUIPOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
SOFTWARE	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • No se dispone de ningún tipo de software que ayude al manejo de la nómina.
MATERIALES	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica.
NORMATIVA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • El proceso se rige por el código de trabajo del Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existen políticas definidas para el pago de comisiones.
MEDICIÓN	
Fortalezas	Debilidades

	<ul style="list-style-type: none"> No hay indicadores que permitan la gestión de este proceso.
DOCUMENTACIÓN	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> Se generan todos los documentos y registros pertinentes del proceso ya que son exigidos por ley. 	<ul style="list-style-type: none"> No se dispone de formatos determinados para el cálculo de comisiones.

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.6.8. Reclutamiento, selección y contratación

Cuadro No. 8 - Fortalezas y debilidades: reclutamiento, selección y contratación

PROCESOS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Asignación inadecuada de funciones. No existe un criterio objetivo para la selección de personal, ya que no están definidos los puestos de trabajo.
PERSONAS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Los empleados que realizan el proceso no tienen las competencias idóneas para seleccionar personal. El gerente general realiza actividades en el proceso que se pueden delegar.
INFRAESTRUCTURA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
EQUIPOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
SOFTWARE	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
MATERIALES	

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
NORMATIVA	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Carece de normas o políticas que regulen el proceso.
MEDICIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No hay indicadores que permitan conocer el estado del proceso ni tomar decisiones para mejorarlo constantemente.
DOCUMENTACIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No se maneja ningún perfil de cargo, por lo que no están claros los requisitos que deba cumplir un candidato para un puesto determinado.

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.6.9. Desvinculación

Cuadro No. 9 - Fortalezas y debilidades: desvinculación

PROCESOS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Segregación inadecuada de funciones. Existen actividades que no aportan valor.
PERSONAS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> El gerente general realiza todos los trámites con los entes de control, lo cual se podría delegar ya que le quita tiempo para otras funciones propias de su cargo.
INFRAESTRUCTURA	

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
EQUIPOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
SOFTWARE	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
MATERIALES	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica
NORMATIVA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> Este proceso se rige por el código del trabajo del Ecuador. 	
MEDICIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> No hay indicadores que permitan la gestión del proceso.
DOCUMENTACIÓN	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> Se realizan todos los registros pertinentes para el proceso, ya que son exigidos por ley. 	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

2.6.10. Compras y pagos a proveedores

Cuadro No. 10 - Fortalezas y debilidades: compras y pagos a proveedores

PROCESOS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> Se generan mudas por la forma en la que se está ejecutando el proceso. No existe un criterio objetivo para calificar a los proveedores.

PERSONAS	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de responsables para el cumplimiento del proceso inadecuada. • Comunicación ineficiente de las características que se requieren del producto o servicio que se va a comprar.
INFRAESTRUCTURA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
EQUIPOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
SOFTWARE	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • No se dispone de un software para el proceso, donde se registren las compras realizadas.
MATERIALES	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica
NORMATIVA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • No existen directrices que regulen el proceso.
MEDICIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Se necesita de indicadores para medir la gestión del proceso.
DOCUMENTACIÓN	
Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un documento en el que se califiquen a los proveedores para una selección objetiva.

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Luego de conocer y analizar los procesos actuales de Mivsell Technology Company, se ha llegado a las siguientes conclusiones generales:

- Los empleados no tienen conocimiento del orden de las actividades de procesos misionales, sino que consultan constantemente al gerente general lo que se debe realizar, generando mudas.
- Se desconocen los clientes internos de la organización y no se comprende como las actividades realizadas influyen en la satisfacción del cliente externo.
- A pesar de ser una empresa de desarrollo de software, no se utiliza la tecnología disponible para optimizar, controlar y medir sus procesos.
- No existen ningún tipo de política, norma o reglamento que controle la ejecución de los procesos y comportamiento de los empleados.
- La estructura organizacional y los canales de comunicación no están determinados.
- Inadecuada segregación de funciones, el gerente general interviene en procesos que no son propios de su cargo, de igual forma los asesores comerciales, saturando su tiempo de trabajo siendo inefficientes. Esta situación se debe al crecimiento de la organización, ya que cuando la empresa era más pequeña, se podía cumplir con todas estas actividades, pero actualmente existe la necesidad de contratar y crear nuevos puestos para realizarlas.
- El programador realiza actividades que se pueden delegar.

- La gestión administrativa se basa en la experiencia e intuición del gerente general, sin un orden, control o medición alguna, lo que imposibilita la mejora continua.
- No existe el proceso de planificación estratégica, por lo que la empresa no tiene un norte definido, no conoce sus fortalezas, debilidades ni su ambiente externo, situación que representa una desventaja competitiva.
- En los procesos identificados se encontraron actividades que no generan valor, como: duplicación de actividades, pérdida de tiempo, falta de planeación, desorganización y falta de procedimientos.
- El proceso de diseño y desarrollo de software está mal concebido, ya que no se considera ningún análisis de viabilidad, planificación y presupuesto de proyectos informáticas y de acuerdo a la intención del gerente general no existe una estructura definida para que los empleados formen parte del proceso como gestores de nuevas ideas ante identificación de oportunidades en el mercado.

3. DISEÑO DE LOS PROCESOS

3.1. MARCO TEÓRICO

3.1.1. Mapa de procesos

Fernández (2010) se refiere al mapa de procesos como una herramienta que permite visualizar las interrelaciones entre los procesos que se ejecutan en la empresa a nivel macro. Teniendo en cuenta que los procesos de apoyo aportan recursos a los procesos misionales y los estratégicos información.

3.1.2. Mejoramiento de procesos

De acuerdo a Harrington (1993), la mejora de procesos consiste en una metodología sistemática, que ha sido creada con el propósito de ayudar a una empresa a mejorar de forma significativa el método para elegir sus procesos, y que estos se vuelvan más eficientes, efectivos y adaptables. Además Harrington (1993) señala el objetivo del mejoramiento para la empresa, es tener procesos que:

- Eliminen errores.
- Minimicen las demoras.
- Maximicen el uso de los activos.
- Promuevan el entendimiento.
- Sean fáciles de emplear.
- Sean amistosos con el cliente.
- Sean adaptables a las necesidades cambiantes de los clientes.
- Proporcionen a la organización una ventaja competitiva.
- Reduzca el exceso de personal. (p.21)

Mediante el mejoramiento de los procesos, la empresa puede ofrecer productos o servicios al cliente final que satisfagan mejor sus requerimientos, ya que se enfoca en disminuir las debilidades y aprovechar las fortalezas de la organización. Los procesos de acuerdo a Harrington (1993) deben tener las siguientes características:

- Tienen a alguien a quien se considera responsable de aquella forma en la cual se cumple el proceso (responsable del proceso).
- Tienen límites bien definidos (alcance del proceso).
- Tienen interacciones y responsabilidades internas bien definidas.
- Tienen procedimientos bien documentados, obligaciones de trabajo y requisitos de entrenamiento.
- Tienen controles de evaluación y retroalimentación cercanos al punto en el cual se ejecuta la actividad.
- Tienen medidas de evaluación y objetivos que se relacionan con el cliente.
- Han formalizado procedimientos de cambio.
- Sabe cuan buenos pueden llegar a ser. (p.15-16)

3.1.3. Calidad

Según afirma la ISO 9000 (2015), la calidad es el nivel de cumplimiento de las características cuantitativas o cualitativas de un producto, proceso o sistema respecto a unas necesidades obligatorias o implícitas, de la empresa, de sus clientes o de sus grupos de interés.

3.1.4. Manual de procedimientos

Álvarez (2006) refiere que el manual de procedimientos, es un documento que explica el qué y el cómo de lo que se hace en el departamento, área, o dirección de la organización y su importancia radica en que permite formalizar los sistemas de trabajo de la organización. La estructura del manual de procedimientos que se utilizará para el presente trabajo de titulación es la siguiente:

- Encabezado: Contiene información relevante del manual: edición del manual, logo de la empresa, nombre del proceso, codificación del proceso y número de página.
- Codificación del manual: Para el presente trabajo de titulación, el código para cada manual consta de tres siglas del nombre del macro proceso, seguido de la secuencia del proceso.

- **Propósito:** De acuerdo a Agudelo (2008), es el objetivo que se espera alcanzar una vez ejecutado el procedimiento.
- **Alcance:** Agudelo (2008) se refiere al alcance como la responsabilidad del proceso, lo cual facilita su labor, estableciendo el inicio y el fin del proceso.
- **Responsable del proceso:** Agudelo (2008) afirma que es la persona encargada de controlar la ejecución y cumplimiento del objetivo del proceso suministrando los recursos necesarios.
- **Definiciones:** De acuerdo a Agudelo (2008) se debe explicar el concepto de los términos propios del proceso pero que son desconocidos o de poco uso.
- **Políticas:** Álvarez (2006) indica que las políticas son lineamientos para mejorar la toma de decisiones, aplicable a la mayoría de situaciones en las que la organización espera cierto comportamiento del empleado.
- **Indicadores:** En base a lo que señala Fernández (2010), son los valores que miden los factores externos, entradas y funcionamiento del proceso, así como los medios para alcanzar determinados resultados y el cumplimiento de objetivos.
- **Documentos:** Según la ISO 9000 (2015), es todo lo que representa información y la forma en la que se encuentra soportada.
- **Registros:** De acuerdo a la ISO 9000 (2015), son documentos que representan una evidencia de los procedimientos y de los resultados que se han obtenido, pueden ser internos, es decir generados por la propia

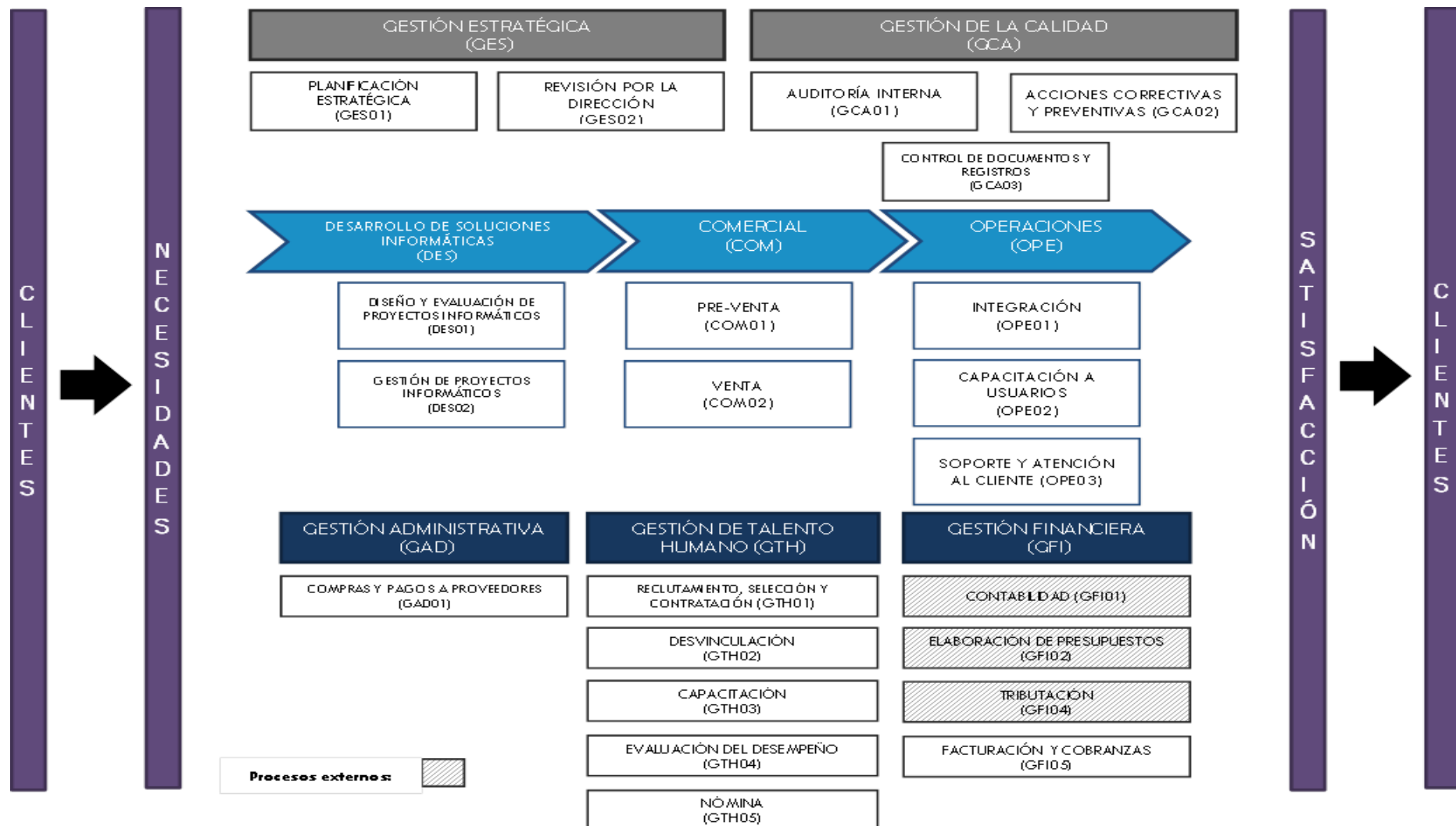
empresa o externos, generados por proveedores o clientes, estos últimos no requieren codificación.

- Diagrama de flujo: Según Álvarez (2006) los flujogramas son gráficos que se utilizan para describir las actividades de procesos actuales, identificar a proveedores, clientes y oportunidades de mejora, diseñar nuevos procesos, seguimiento de productos y facilitar la inducción a nuevos empleados.

3.2. MAPA DE PROCESOS

El gráfico No. 31 muestra los procesos propuestos para Mivsell Technology Company S.A., de forma organizada

Gráfico No. 31 - Mapa de procesos propuesto



Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

3.3. DESCRIPCIÓN DE LAS MEJORAS INTRODUCIDAS

El cuadro No.11 muestra de forma resumida los procesos que han sido mejorados o diseñados y se encuentran clasificados según su tipo: estratégicos, misionales o de apoyo. Posteriormente se presentan las mejoras propuestas para cada proceso en base al análisis efectuado en el capítulo 2.

Cuadro No. 11 – Inventario de procesos propuestos para Mivsell Technology Company.

PROCESO ACTUAL	PROCESO PROPUESTO	OBSERVACIONES
Procesos Estratégicos		
-	Planificación Estratégica	Se diseña el proceso
-	Revisión por la dirección	Se diseña el proceso
-	Auditoría Interna	Se diseña el proceso
	Acciones correctivas y preventivas	Se diseña el proceso
-	Control de documentos y registros	Se diseña el proceso
Procesos Misionales		
Diseño y desarrollo de software	Diseño y evaluación de proyectos	Se diseña el proceso
	Gestión de proyectos	Se diseña el proceso
Venta	Pre-venta	Se divide y mejora el proceso
	Venta	
Integración	Integración	Se conserva y se mejora el proceso
Capacitación a usuarios	Capacitación a usuarios	Se conserva y se mejora el proceso
Soporte a usuarios	Soporte a usuarios	Se conserva y se mejora el proceso
Procesos de Apoyo		
Compras y pagos a proveedores	Compras de bienes y servicios y pagos a proveedores	Se conserva y se mejora el proceso
Reclutamiento, selección y contratación	Reclutamiento, selección y contratación	Se conserva y se mejora el proceso
Desvinculación	Desvinculación	Se conserva y se mejora el proceso
-	Capacitación	Se diseña el proceso
-	Evaluación del desempeño	Se diseña el proceso
Nómina	Nómina	Se conserva y se mejora el proceso
Contabilidad	Contabilidad	Proceso externo
Tributación	Tributación	Proceso externo
Facturación y cobranzas	Facturación y cobranzas	Se conserva y se mejora el proceso

Fuente: Mivsell Technology Company. **Elaboración:** David Chamorro

3.3.1. Planificación Estratégica

Este proceso se creó y está contenido en el macro proceso de gestión estratégica, su objetivo es diseñar y ejecutar planes estratégicos y operativos de la organización, para alcanzar objetivos determinados a corto, mediano y largo plazo, mediante la toma de decisiones objetiva basada en indicadores de gestión.

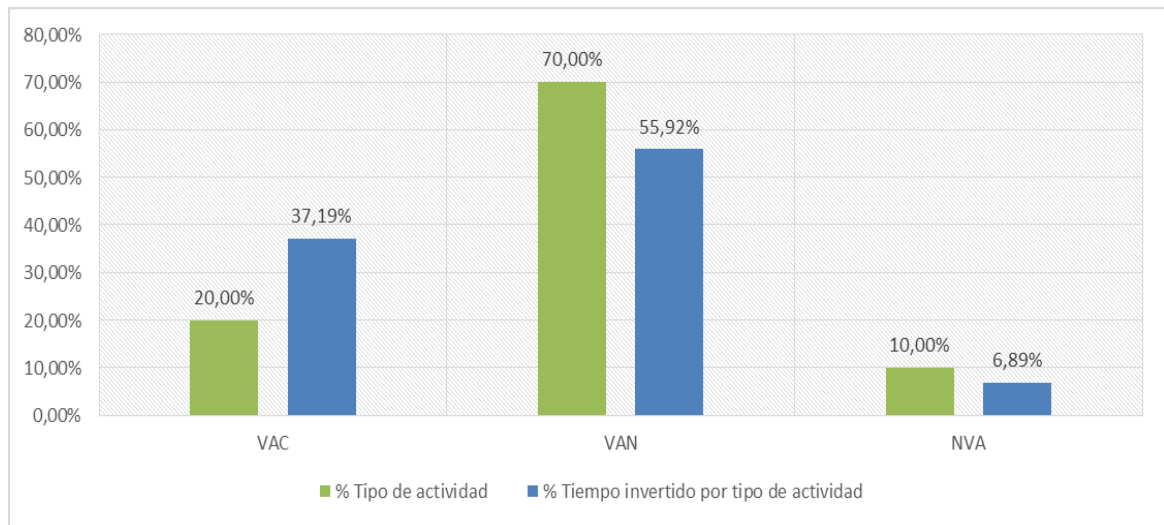
El gráfico No.32 y la tabla No.16 presentan el análisis de valor agregado de este nuevo proceso.

Tabla No. 16 - A.V.A. Propuesto: Planificación estratégica

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Convoca a coordinadores de todas las áreas	Gerente general		X		5
2	Actualizan F.O.D.A.	Comité ejecutivo		X		8
3	Determinan objetivos y estrategias organizacionales	Comité ejecutivo	X			75
4	Difunde plan estratégico en toda la organización	Gerente general		X		30
5	Elabora y envía a gerente general plan operativo alineado con plan estratégico	Coordinador de área	X			60
6	Elabora y envía a gerente general informe de cumplimiento del plan operativo	Coordinador de área		X		35
7	Si no se está cumpliendo el plan operativo, elabora y envía a gerente general acciones correctivas de acuerdo a informe de cumplimiento	Coordinador de área		X		45
8	Revisa y envía e-mail aprobando acciones correctivas con observaciones	Gerente general			X	25
9	Aplica acciones correctivas	Coordinador de área		X		50
10	Monitorea cumplimiento de acciones correctivas	Gerente general		X		30
Total			2	7	1	363
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			135	203	25	
% Tipo de actividad			20,00%	70,00%	10,00%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			37,19%	55,92%	6,89%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 32 - A.V.A. Propuesto: Planificación estratégica

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.2. Revisión por la dirección

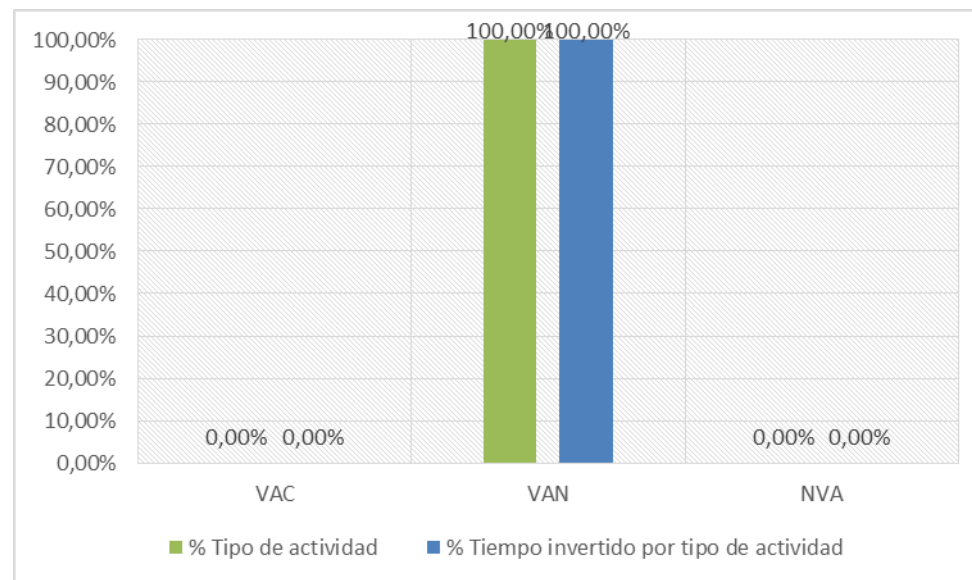
Este proceso se encarga de supervisar el resultado obtenido de los procesos, acciones correctivas y preventivas, quejas y sugerencias de clientes, entre otros aspectos de la organización que permiten conocer su situación actual e identificar oportunidades de mejora.

El gráfico No.33 y la tabla No.17 presentan el análisis de valor agregado de este nuevo proceso.

Tabla No. 17 - A.V.A. Propuesto: Revisión por la dirección

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Prepara información para revisión	Asistente administrativo		X		65
2	Convoca a reunión para realizar la revisión por la dirección	Gerente general		X		8
3	Revisa informe y toma decisiones	Gerente general		X		85
4	Si se requieren planes de mejora, elaboran plan de mejoras de acuerdo a la información presentada	Responsables de procesos		X		44
Total			0	4	0	202
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	202	0	
% Tipo de actividad			0,00%	100,00%	0,00%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0,00%	100,00%	0,00%	

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 33 - A.V.A. Propuesto: Revisión por la dirección

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

3.3.3. Acciones correctivas y preventivas

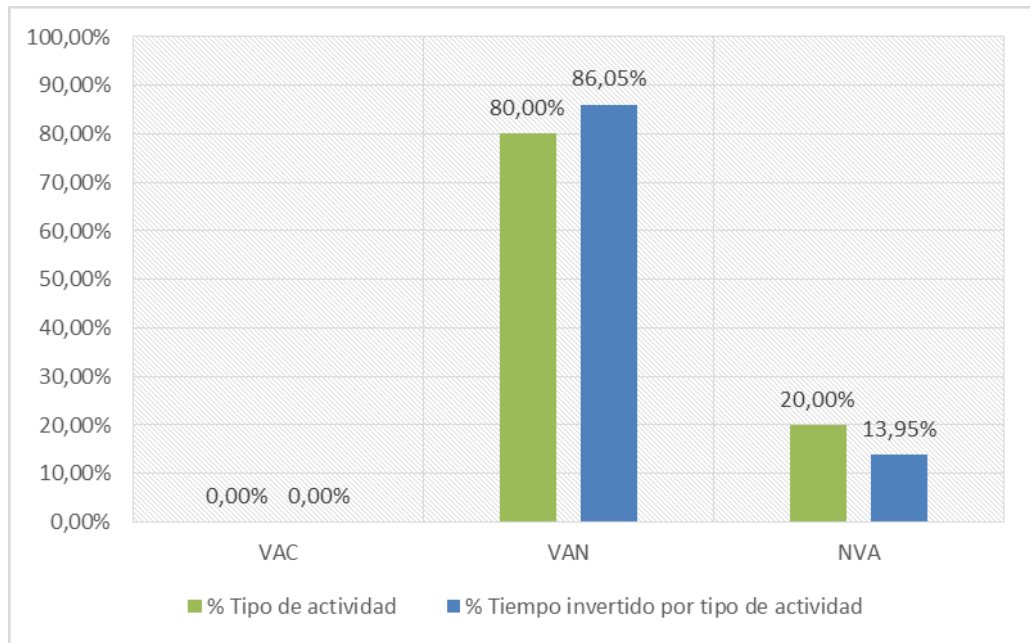
Determinar normas y procedimientos que aseguren el cumplimiento de acciones correctivas y preventivas que disminuyan las inconformidades en la organización.

El gráfico No.34 y la tabla No.18 presentan el análisis de valor agregado de este nuevo proceso.

Tabla No. 18 - A.V.A. Propuesto: Acciones correctivas y preventivas

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Identifica no conformidades reales y potenciales	Responsable del proceso		X		45
2	Revisa y analiza las posibles causas de no conformidad	Responsable del proceso		X		75
3	Completa formato de acciones correctivas y preventivas	Responsable del proceso		X		35
4	Revisa acciones correctivas y preventivas	Gerente general		X		15
5	Si no se aprueban acciones coorrectivas y preventivas, corrige formato de acciones correctivas y preventivas	Responsable del proceso			X	20
6	Si se aprueban acciones coorrectivas y preventivas, ejecuta acciones correctivas y preventivas	Responsable del proceso		X		80
7	Monitorea cumplimiento de acciones correctivas y preventivas	Gerente general		X		35
8	Si no se soluciona la no conformidad, corrige la implementación de las acciones correctivas y preventivas	Responsable del proceso			X	40
9	Si se soluciona la no conformidad, cierra la no conformidad	Gerente general		X		10
10	Elabora reporte de efectividad de acciones implementadas	Responsable del proceso		X		75
Total			0	8	2	430
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	370	60	
% Tipo de actividad			0,00%	80,00%	20,00%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0,00%	86,05%	13,95%	

Fuente: Mivsell Technology Company**Elaboración: David Chamorro**

Gráfico No. 34 - A.V.A. Propuesto: Acciones correctivas y preventivas

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.4. Control de documentos y registros

Establecer los controles y procedimientos que permitan la actualización, verificación, aprobación, y distribución de documentos y registros a los responsables de los procesos, para su uso.

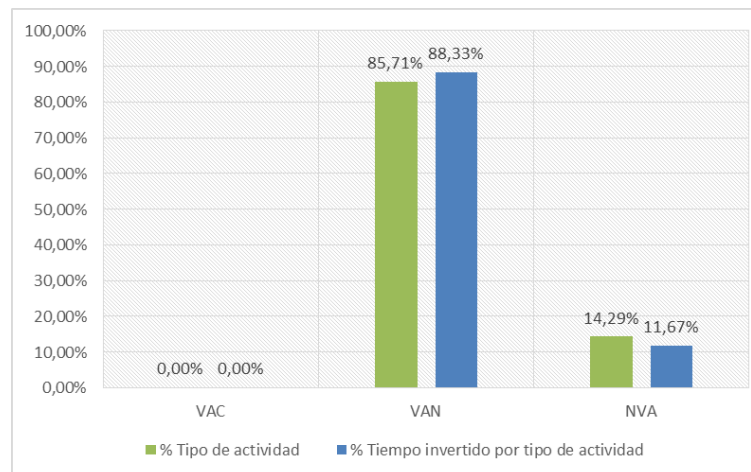
El gráfico No.35 y la tabla No.19 presentan el análisis de valor agregado de este nuevo proceso

Tabla No. 19 - A.V.A. Propuesto: Control de documentos y registros

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Realiza documentos o edita uno actual	Responsable del proceso		X		45
2	Revisa nuevo documento o modificación realizada	Gerente general		X		75
3	Si no cumple con el formato establecido, realiza correcciones señaladas por gerente general	Responsable del proceso			X	35
4	Si cumple con el formato establecido, aprueba nuevo documento o modificación	Gerente general		X		15
5	Actualiza lista maestra de documentos	Responsable del proceso		X		80
6	Difunde nuevo documento a todos los empleados de la organización	Responsable del proceso		X		15
7	Implementa documento o modificación en el procedimiento	Responsable del proceso		X		35
Total			0	6	1	300
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	265	35	
% Tipo de actividad			0,00%	85,71%	14,29%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0,00%	88,33%	11,67%	

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 35 - A.V.A. Propuesto: Control de documentos y registros



Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

3.3.5. Auditoria interna

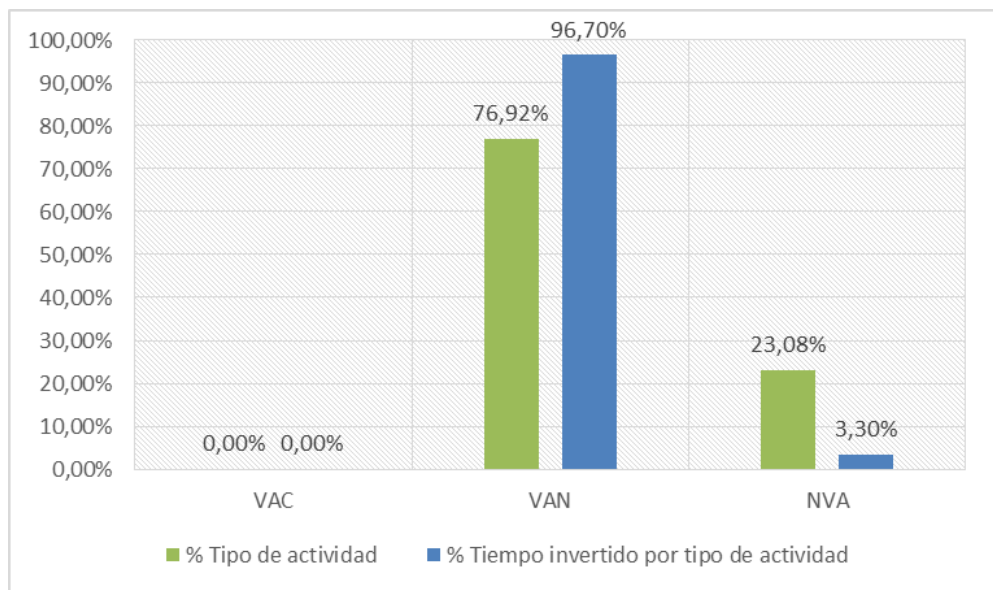
Asegurar la planificación, cumplimiento y supervisión del sistema de gestión por procesos implementado en Mivsell Technology Company a través de auditorías internas.

El gráfico No.36 y la tabla No.20 presentan el análisis de valor agregado de este nuevo proceso

Tabla No. 20 - A.V.A. Propuesto: Auditoría interna

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Elige al auditor líder	Gerente general		X		35
2	Conforma equipo de auditoría	Auditor líder		X		25
3	Elabora programa de auditoría	Auditor líder		X		85
4	Revisa programa de auditoría para aprobarlo	Gerente general		X		15
5	Si no se aprueba el programa, realiza correcciones al programa de auditoría	Auditor líder			X	20
6	Si se aprueba el programa, difunde programa de auditoría entre los responsables de los procesos	Auditor líder		X		15
7	Elabora plan de auditoría	Auditor líder		X		60
8	Elabora listas de verificación para auditar procesos	Equipo de auditoría		X		35
9	Revisa listas de verificación	Auditor líder			X	15
10	Si no se aprueban las listas de verificación, realiza correcciones a listas de verificación	Equipo de auditoría			X	20
11	Si se aprueban las listas de verificación, ejecuta auditoría	Equipo de auditoría		X		1200
12	Registran no conformidades	Equipo de auditoría		X		45
13	Elabora informe de auditoría interna	Auditor líder		X		95
Total			0	10	3	1665
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	1610	55	
% Tipo de actividad			0,00%	76,92%	23,08%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0,00%	96,70%	3,30%	

Fuente: Mivsell Technology Company**Elaboración: David Chamorro**

Gráfico No. 36 - A.V.A. Propuesto: Auditoría interna

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.6. Diseño y evaluación de proyectos informáticos

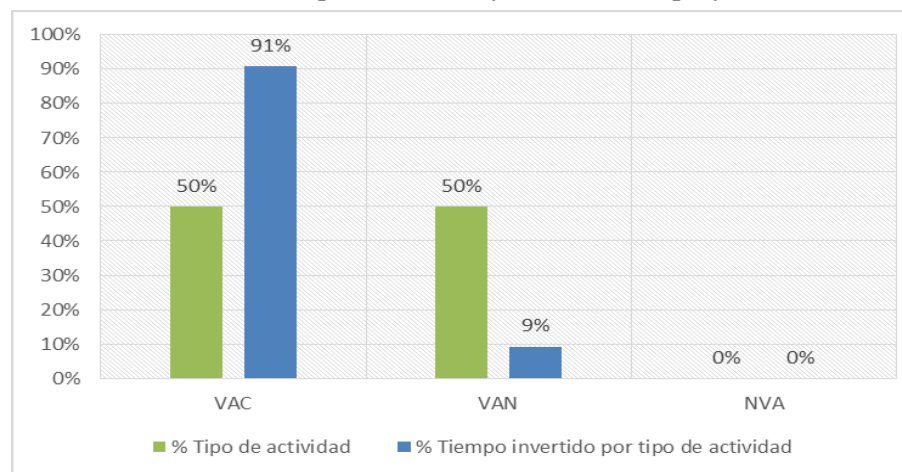
Actualmente no se maneja ningún tipo de estructura para generar nuevos proyectos, estos se realizan de forma informal y sin ningún análisis de factibilidad, lo que provoca problemas como gastos innecesarios, pérdida de tiempo, incumplimiento de fechas de entrega, entre otros. Este proceso pretende diseñar proyectos con viabilidad técnica, económica, comercial y legal, basados en la identificación de necesidades y deseos actuales o potenciales del mercado. El gráfico No.37 y la tabla No.21 presentan el análisis de valor agregado de este nuevo proceso.

Tabla No. 21 - A.V.A. Propuesto: Diseño y evaluación de proyectos informáticos

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Convoca a reunión mensual a todos los coordinadores	Gerente general		X		10
2	Proponen ideas propias y del cliente para desarrollo de nuevas soluciones informáticas	Comité de desarrollo	X			60
3	Eligen propuesta más conveniente y le asignan un responsable	Comité de desarrollo	X			15
4	Elabora un resumen y presentación de la propuesta (modelo canvas)	Responsable de la propuesta	X			480
5	Convoca a reunión a comité de desarrollo para presentar propuesta	Responsable de la propuesta		X		10
6	Expone propuesta y entrega resumen a comité de desarrollo	Responsable de la propuesta		X		30
7	Evalúan la propuesta	Comité de desarrollo	X			15
8	Si la propuesta es aprobada, envía e-mail de aprobación a responsable de la propuesta	Gerente general		X		8
Total			4	4	0	628
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			570	58	0	
% Tipo de actividad			50%	50%	0%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			91%	9%	0%	

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 37 - A.V.A. Propuesto: Diseño y evaluación de proyectos informáticos



Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

3.3.7. Gestión de proyectos informáticos

Establecer la planificación, presupuesto, ejecución y seguimiento de objetivos del proyecto aprobado.

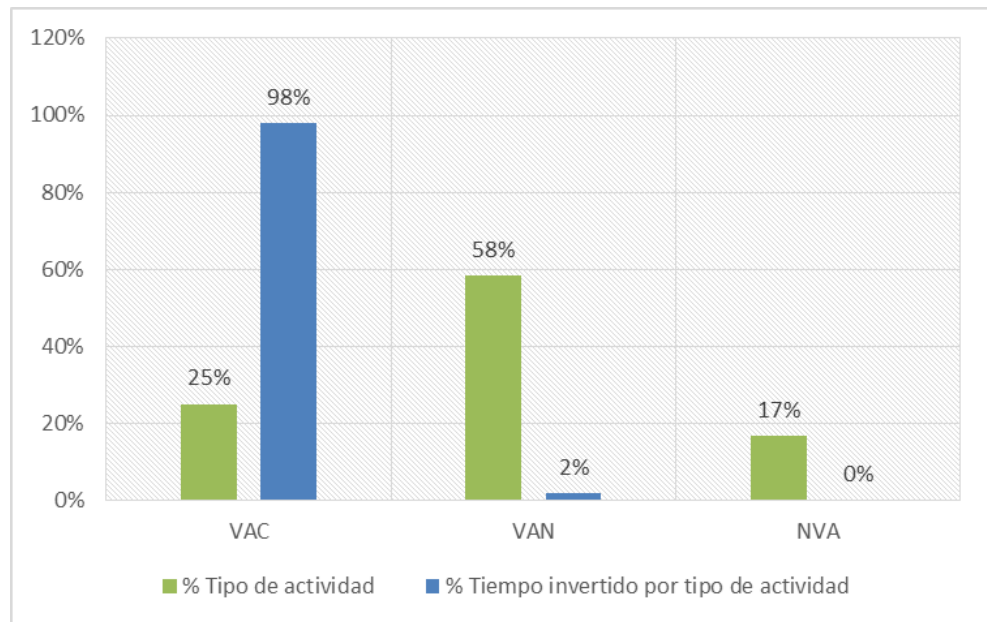
El gráfico No.38 y la tabla No.22 presentan el análisis de valor agregado de este nuevo proceso

Tabla No. 22 - A.V.A. Propuesto: Gestión de proyectos informáticos

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Selecciona equipo para el proyecto	Responsable del proyecto		X		15
2	Elabora y envía planificación del proyecto a gerente general	Responsable del proyecto	X			85
3	Elabora y envía presupuesto del proyecto a gerente general	Responsable del proyecto	X			60
4	Revisa planificación y presupuesto del proyecto para aprobación	Gerente general		X		30
5	Si no se aprueba el proyecto, elabora y envía e-mail explicando causas de no aprobación	Gerente general			X	15
6	Si se aprueba el proyecto, elabora y envía e-mail de aprobación	Gerente general		X		15
7	Ejecuta proyecto	Responsable del proyecto	X			7200
8	Si el proyecto no sigue la planificación, elabora y envía a gerente general plan de acción	Responsable del proyecto		X		35
9	Revisa y envía e-mail aprobando plan de acción con observaciones	Responsable del proyecto			X	18
10	Implementa plan de acción	Responsable del proyecto		X		45
11	Envía e-mail comunicando asesores comerciales asignados, autorizando la venta de la nueva solución informática	Gerente general		X		8
12	Envía manual de soporte a usuarios o actualización al mismo para su aprobación	Responsable del proyecto		X		8
Total			3	7	2	7534
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			7345	156	33	
% Tipo de actividad			25%	58%	17%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			98%	2%	0%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 38 - A.V.A. Propuesto: Gestión de proyectos informáticos

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.8. Pre-Venta

Proveer reuniones con clientes potenciales para ofrecer las soluciones informáticas desarrolladas por la empresa, a través de su búsqueda, contacto y seguimiento.

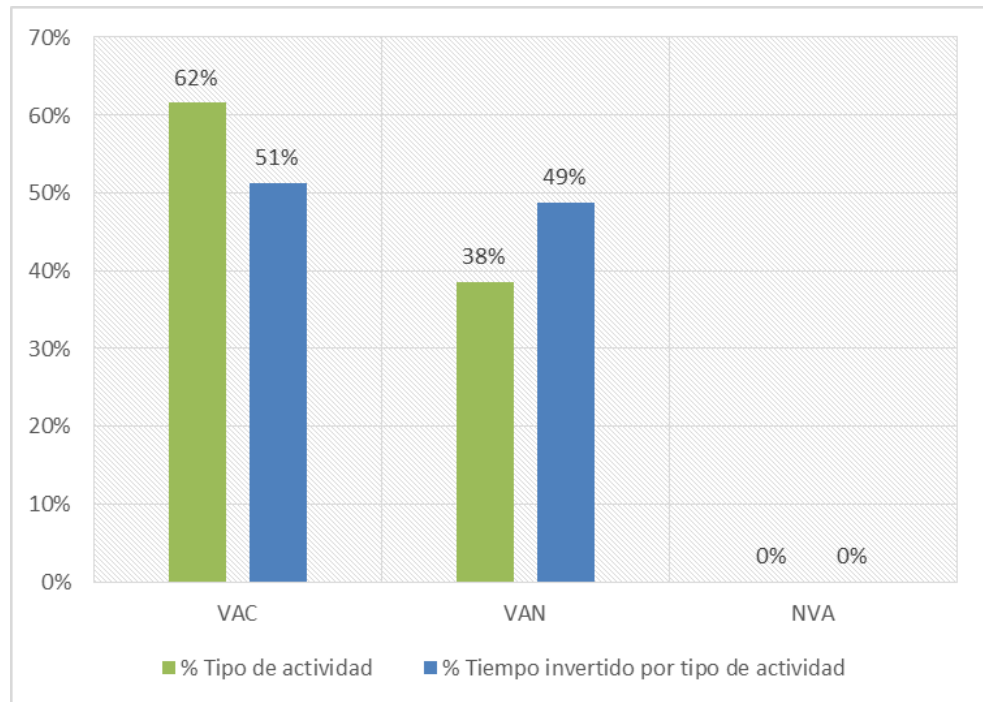
El gráfico No.39 y la tabla No.23 presentan el análisis de valor agregado de este nuevo proceso

Tabla No. 23 - A.V.A. Propuesto: Pre-venta

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Busca clientes potenciales para solución informática	Asesor comercial		X		20
2	Crea cliente en aplicación móvil y envía a plataforma web	Asesor comercial		X		5
3	Llama a cliente potencial para ofrecer servicio	Asesor comercial	X			5
4	Explica los principales beneficios del servicio según script	Asesor comercial	X			7
5	Si el cliente no esta interesado en el servicio, consulta si el cliente necesita llamada en el futuro	Asesor comercial	X			2
6	Si el cliente no requiere llamada en el futuro, completa los campos del registro de llamadas, descartando a la empresa y envía registro a plataforma web	Asesor comercial		X		5
7	Si el cliente requiere llamada en el futuro, completa los campos del registro de llamadas en aplicación móvil, descartando a la empresa y envía registro a plataforma web	Asesor comercial	X			5
8	Llama a cliente en fecha agendada, para coordinar reunión	Asesor comercial	X			7
9	Si el cliente si esta interesado en el servicio, envía brochure al cliente	Asesor comercial	X			5
10	Llama a cliente para confirmar recepción de e-mail y coordinar reunión	Asesor comercial	X			5
11	Si el cliente no esta interesado en coordinar reunión, completa los campos del registro de llamadas, descartando a la empresa y envía registro a plataforma web	Asesor comercial		X		5
12	Si el cliente esta interesado en coordinar reunión, completa los campos del registro de llamadas, agenda reunión y envía registro a plataforma web	Asesor comercial	X			7
13	Envía e-mail al cliente agendando la reunión, con copia a gerente general y coordinador comercial	Asesor comercial		X		6
Total			8	5	0	84
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			43	41	0	
% Tipo de actividad			62%	38%	0%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			51%	49%	0%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 39 - A.V.A. Propuesto: Pre-venta

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.9. Venta

Propuestas de mejora

- Establecer a los asesores comerciales como responsables de la mayoría de actividades del proceso.
- Estandarizar de documentos comerciales, que permitan ahorrar tiempo y mejorar la imagen empresarial.
- Eliminar actividades que no agregan valor, como impuntualidad por parte de los agentes comerciales.

- Determinar un cuadro de comisiones para motivar la gestión de los agentes comerciales.
- Capacitar a los agentes comerciales de las actividades del proceso y como su cumplimiento en el tiempo y la forma establecida benefician a la cadena de valor de la organización.
- Utilizar el software disponible para el control y mejora continua del proceso mediante registros electrónicos y otras herramientas, para así calcular los indicadores correspondientes y tomar acciones correctivas si se da el caso.

La tabla No.24 muestra de forma resumida la comparación entre la situación actual y la situación propuesta que se puede lograr con las mejoras planteadas.

Tabla No. 24 - A.V.A. Comparativo: Venta

Tipo de actividad	Situación actual				Situación propuesta			
	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%
VAC	3	20,00%	95	42,04%	11	64,7%	96	71,64%
VAN	7	46,67%	94	41,59%	6	35,3%	38	28,36%
NVA	5	33,33%	37	16,37%	0	0,0%	0	0,00%
TOTAL	15	100,00%	226	100,00%	17	100,0%	134	100,00%

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

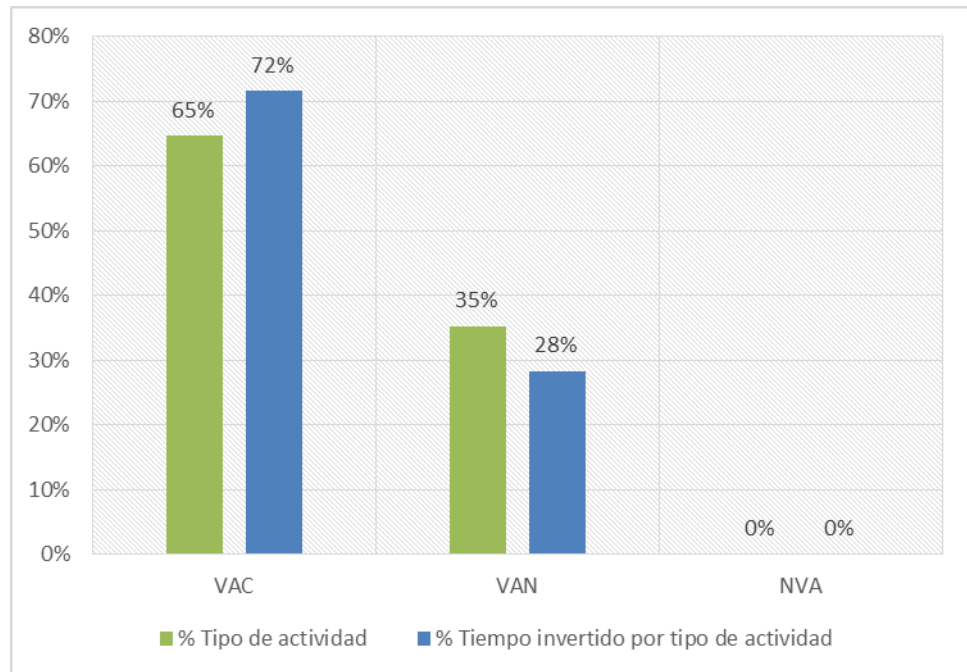
El gráfico No.40 y la tabla No.25 presentan el análisis de valor agregado propuesto.

Tabla No. 25 - A.V.A. Propuesto: Venta

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Visita a cliente para presentar solución informática y lo registra mediante aplicación móvil	Asesor comercial	X			5
2	Presenta funcionalidades de la aplicación mediante demostración	Asesor comercial	X			30
3	Si es que el cliente no está interesado en adquirir el servicio, consulta si el cliente requiere servicio en el futuro	Asesor comercial	X			5
4	Si el cliente no requiere el servicio en el futuro, completa el reporte de presentación, descartando a la empresa y envía registro	Asesor comercial		X		5
5	Si el cliente requiere el servicio en el futuro, agenda próxima llamada en reporte de presentación y envía a plataforma web	Asesor comercial	X			5
6	Llama en fecha acordada para agendar reunión	Asesor comercial	X			8
7	Si el cliente no requiere reunión, completa el reporte de presentación, descartando a la empresa y envía registro	Asesor comercial		X		5
8	Si el cliente requiere reunión, completa los campos del registro de llamadas y agenda reunión, en la aplicación móvil	Asesor comercial	X			5
9	Envía e-mail al cliente agendando la reunión, con copia a gerente general y coordinador comercial	Asesor comercial		X		8
10	Si el cliente esta interesado en el servicio, ingresa a la aplicación móvil, completa los campos del reporte y envía al sistema.	Asesor comercial		X		5
11	Elabora cotización de acuerdo a los requerimientos del cliente	Asesor comercial	X			10
12	Envía e-mail con cotización a cliente con copia a gerente general	Asesor comercial	X			5
13	Llama a cliente para confirmar recepción de e-mail y aceptación de cotización	Asesor comercial	X			8
14	Si el cliente acepta cotización, envía e-mail a cliente con los pasos a seguir para la implementación del servicio y solicitud de información necesaria	Asesor comercial	X			5
15	Sube información del cliente a la carpeta compartida de la empresa	Asesor comercial		X		10
16	Elabora contrato(s) comercial(es) de acuerdo los requerimientos solicitados	Asesor comercial	X			10
17	Envía e-mail a coordinador de operaciones notificando disponibilidad de toda la información necesaria para realizar la integración	Asesor comercial		X		5
Total			11	6	0	134
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			96	38	0	
% Tipo de actividad			65%	35%	0%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			72%	28%	0%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 40 - A.V.A. Propuesto: Venta

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.10. Integración

El propósito para la mejora de este proceso es instalar o poner en funcionamiento la aplicación tecnológica de acuerdo a los requerimientos y características del cliente, mediante la transferencia de datos del cliente, creación de cuenta del cliente en el sistema y configuración de los dispositivos en los que el sistema va a funcionar, de manera eficiente y oportuna.

Propuestas de mejora

- Eliminar actividades que no agregan valor, como solicitudes de información al cliente, de forma repetitiva.
- Establecer a los capacitadores como responsables de la mayoría de actividades del proceso.
- Explicar a los capacitadores el proceso de integración, para que conozcan como las actividades que van a realizar aporta valor al cliente interno y externo.
- Aclarar y asegurar que los capacitadores conozcan los términos y procesos técnicos básicos de lo que se considera la integración mediante subida de datos y comunicación de datos entre sistemas por medio de conectores.
- Elaborar instructivos en los que se explique de forma detallada los procedimientos a seguir para realizar la implementación de nuestros servicios al cliente.

- Establecer indicadores y métodos de control para mejorar continuamente el proceso.

La tabla No.26 muestra de forma resumida la comparación entre la situación actual y la situación propuesta que se puede lograr con las mejoras planteadas.

Tabla No. 26 - A.V.A. Comparativo: Integración

Tipo de actividad	Situación actual				Situación propuesta			
	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%
VAC	3	30,00%	165	62,26%	14	63,6%	187	82,74%
VAN	4	40,00%	68	25,66%	7	31,8%	36	15,93%
NVA	3	30,00%	32	12,08%	1	4,5%	3	1,33%
TOTAL	10	100,00%	265	100,00%	22	100,0%	226	100,00%

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

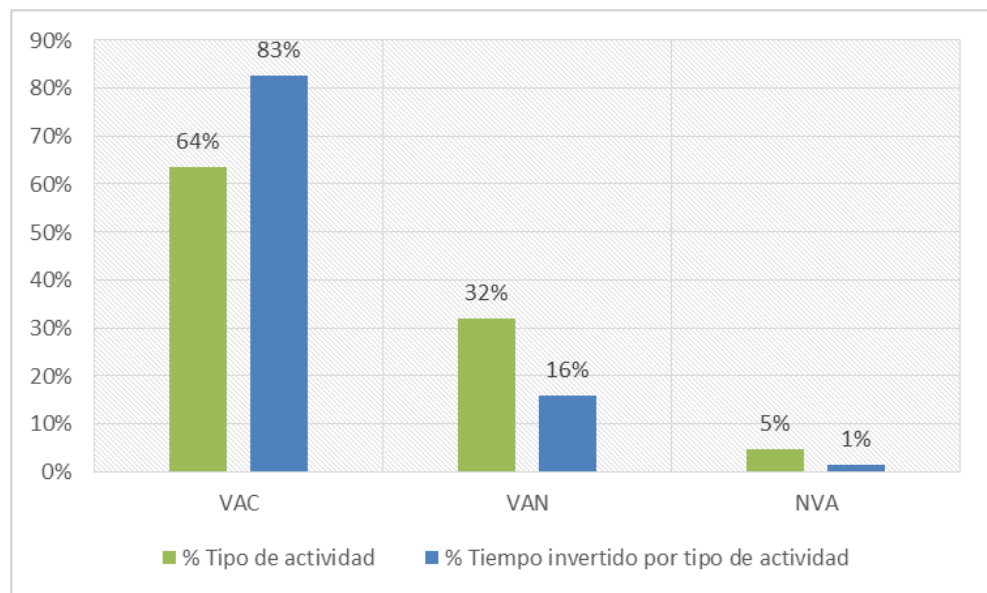
El gráfico No.41 y la tabla No.27 presentan el análisis de valor agregado propuesto.

Tabla No. 27 - A.V.A. Propuesto: Integración

	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Asigna capacitador para implementar de acuerdo a disponibilidad de tiempo	Coordinador de operaciones		X		10
2	Envía e-mail a programador con copia a coordinador de operaciones, solicitando creación del establecimiento del cliente.	Capacitador		X		5
3	Crea establecimiento del cliente en MobilVendor	Programador	X			10
4	Envía e-mail a capacitador con copia a coordinador de operaciones notificando creación del establecimiento en el sistema	Programador		X		5
5	Estructura la base de datos de acuerdo al formato compatible con el sistema y sube información del cliente al establecimiento	Capacitador	X			60
6	Crea cuenta de cliente en base de datos del sistema interno de la empresa	Coordinador de operaciones	X			10
7	Si el cliente requiere módulo contable, explica a contador del cliente como subir información contable	Capacitador	X			15
8	Si el cliente requiere facturación electrónica, solicita creación de firma electrónica del cliente	Capacitador	X			10
9	Recibe y envía e-mail de entrega de firma electrónica al cliente	Capacitador			X	3
10	Recibe y guarda firma electrónica en carpeta compartida de la empresa	Capacitador		X		3
11	Configura establecimiento del cliente y sube su firma electrónica.	Capacitador	X			8
12	Solicita al S.R.I., autorización para facturación electrónica del cliente, para ambiente de pruebas	Capacitador	X			3
13	Solicita a programador que genere documentos de prueba	Capacitador		X		5
14	Emite documentos de prueba	Programador	X			8
15	Envía e-mail a capacitador confirmando emisión de documentos de prueba	Programador		X		5
16	Solicita al S.R.I., autorización para ambiente de producción	Capacitador	X			10
17	Configura el establecimiento del cliente para ambiente de producción	Capacitador	X			8
18	Envía e-mail a distribuidor, solicitando dispositivos móviles para el cliente	Capacitador	X			5
19	Llama a distribuidor para confirmar creación de plan móvil del cliente y entrega de dispositivos	Capacitador	X			5
20	Recibe dispositivos móviles y contrato operadora móvil para cliente	Capacitador	X			5
21	Configura dispositivos móviles de acuerdo a los requerimientos del cliente	Capacitador	X			30
22	Envía e-mail de bienvenida al cliente, con copia a los empleados internos de la empresa	Capacitador		X		3
Total			14	7	1	226
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			187	36	3	
% Tipo de actividad			64%	32%	5%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			83%	16%	1%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 41 - A.V.A. Propuesto: Integración

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.11. Capacitación a usuarios

El objetivo que se propone para este proceso es conseguir que los clientes manejen o usen MobilVendor de acuerdo a sus requerimientos. La capacitación debe realizarse de forma eficiente y asegurando el entendimiento de los usuarios, evitando pérdidas de tiempo. A través de capacitadores con las competencias necesarias para este proceso y que dominen el funcionamiento de la aplicación.

Propuestas de mejora

- Elaborar un modelo estándar de capacitación a usuarios.

- Planificar las capacitaciones de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los empleados.
- Controlar el tiempo de capacitación de acuerdo a los temas que requiere el cliente.
- Elaborar las condiciones comerciales y técnicas que debe cumplir el cliente para usar MobilVendor.
- Asegurar que los temas capacitados sean asimilados adecuadamente por el cliente, mediante ejercicios o pruebas ficticias.
- Seleccionar a los empleados con las aptitudes y capacidades necesarias para el proceso.
- Diseñar materiales didácticos para reforzar la capacitación brindada al usuario.
- Establecer indicadores y métodos de control para mejorar continuamente el proceso.

- Utilizar el software disponible para el control y mejora continua del proceso mediante registros electrónicos y otras herramientas, para así calcular los indicadores correspondientes y tomar acciones correctivas si se da el caso.

La tabla No.28 muestra de forma resumida la comparación entre la situación actual y la situación propuesta que se puede lograr con las mejoras planteadas.

Tabla No. 28 - A.V.A. Comparativo: Capacitación a usuarios

Tipo de actividad	Situación actual				Situación propuesta			
	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%
VAC	4	44,44%	346	81,22%	10	45,5%	469	86,69%
VAN	3	33,33%	20	4,69%	12	54,5%	72	13,31%
NVA	2	22,22%	60	14,08%	0	0,0%	0	0,00%
TOTAL	9	100,00%	426	100,00%	22	100,0%	541	100,00%

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

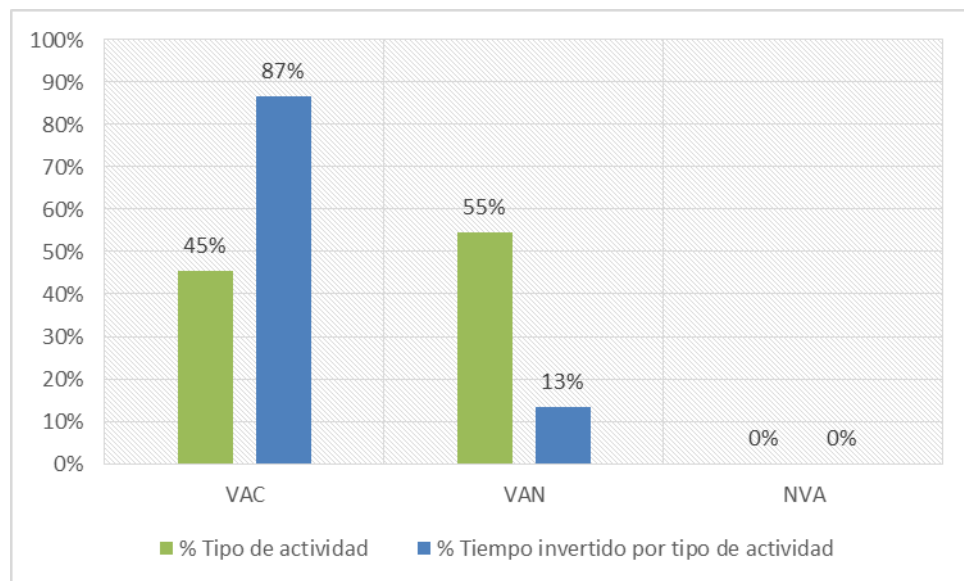
El gráfico No. 42 y la tabla No. 29 presentan el análisis de valor agregado propuesto.

Tabla No. 29 - A.V.A. Propuesto: Capacitación a usuarios

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Llama a cliente para coordinar fecha de capacitación	Capacitador	X			8
2	Envía e-mail a cliente agendando capacitación con copia a coordinador de operaciones y gerente general	Capacitador	X			5
3	Solicita al asistente administrativo emisión de factura por implementación	Capacitador		X		8
4	Edita e imprime formatos necesarios para capacitación, de acuerdo a la información del cliente	Capacitador		X		10
5	Elabora y envía a cliente factura por implementación	Asistente administrativo		X		8
6	Visita a empresa en fecha acordada y registra inicio de capacitación en MobilForms app	Capacitador		X		3
7	Capacita a usuarios web: módulos comerciales	Capacitador	X			120
8	Capacita a usuarios web: módulos de logística	Capacitador	X			80
9	Si el cliente requiere módulo contable, capacita a usuarios web: módulo contable	Capacitador	X			120
10	Si el cliente requiere facturación electrónica, capacita a usuarios web: facturación electrónica	Capacitador	X			60
11	Capacita a usuarios móviles	Capacitador	X			65
12	Entrega documentos a cliente para su firma y aprobación, además de manuales de usuarios	Capacitador	X			3
13	Registra fin de capacitación en su MobilForms app	Capacitador	X			3
14	Descarga factura electrónica por implementación explicando procedimiento a cliente	Capacitador	X			5
15	Recibe y verifica todos los requisitos para comisionar por cliente	Capacitador		X		3
16	Revisa y envía e-mail validando requisitos para comisionar por el cliente, con copia a gerente general	Coordinador comercial		X		5
17	Elabora y envía certificado de la capacitación a cliente con copia a gerente general y coordinador de operaciones, adjuntando condiciones de servicio e informe de capacitación	Capacitador		X		5
18	Solicita a programador eliminar datos de pruebas	Capacitador		X		5
19	Elimina datos de pruebas solicitados	Programador		X		8
20	Entrega contrato de cliente a distribuidor de dispositivos móviles	Capacitador		X		3
21	Recibe y entrega pago por comisión de distribuidor de dispositivos móviles	Capacitador		X		6
22	Registra el pago de la factura por implementación en el sistema interno	Asistente administrativo		X		8
Total			10	12	0	541
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			469	72	0	
% Tipo de actividad			45%	55%	0%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			87%	13%	0%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 42 - A.V.A. Propuesto: Capacitación a usuarios

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.12. Soporte y atención al cliente

Para mejorar este proceso se propone que su objetivo sea proporcionar soporte a los usuarios en el manejo de las funciones de MobilVendor y solventar cualquier requerimiento relacionado con el servicio prestado para garantizar la satisfacción del cliente. Mediante llamadas telefónicas, acceso remoto a sus dispositivos, video llamadas y cualquier otro medio de comunicación, de forma oportuna y solventando lo requerido por el cliente.

Propuestas de mejora

- Elaborar un manual de usuarios de MobilVendor, para consulta de los agentes de soporte y de los clientes.
- Capacitar a los agentes de soporte en todas las funciones de MobilVendor y la solución a los problemas más frecuentes.
- Contratar a un agente de soporte adicional, por la demanda que se tiene actualmente de este servicio.
- Establecer módulos y espacio de trabajo exclusivo para los agentes de soporte, los cuales permitan una comunicación efectiva con el cliente.
- Adquirir otra línea telefónica fija y una línea móvil exclusiva para soporte.
- Comprar audífonos con micrófono incorporado, que anulen el ruido del ambiente, para brindar soporte.
- Adquirir la licencia comercial del software de control remoto.

- Instalar un software de simulación del sistema operativo Android para Windows, para una mejor visualización del soporte de la plataforma móvil.
- Utilizar el software disponible para el control y mejora continua del proceso mediante registros electrónicos y otras herramientas, para así calcular los indicadores correspondientes y tomar acciones correctivas si se da el caso.

La tabla No.30 muestra de forma resumida la comparación entre la situación actual y la situación propuesta que se puede lograr con las mejoras planteadas.

Tabla No. 30 - A.V.A. Comparativo: Soporte a usuarios

Tipo de actividad	Situación actual				Situación propuesta			
	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%
VAC	5	55,56%	80	66,67%	7	53,8%	47	61,84%
VAN	0	0,00%	0	0,00%	5	38,5%	24	31,58%
NVA	4	44,44%	40	33,33%	1	7,7%	5	6,58%
TOTAL	9	100,00%	120	100,00%	13	100,0%	76	100,00%

Fuente: Mivsell Technology Company

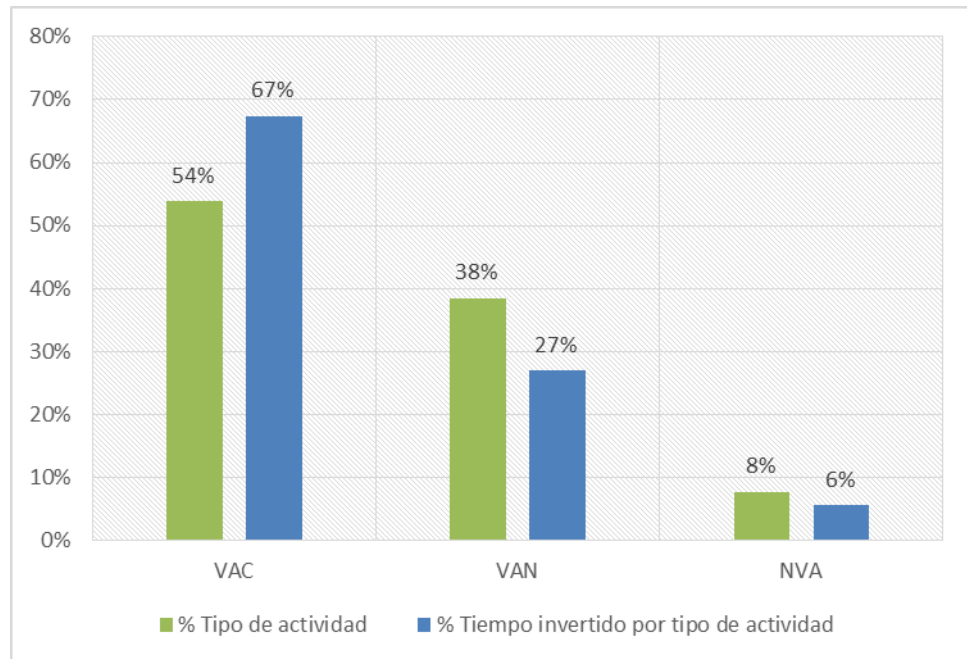
Elaboración: David Chamorro

El gráfico No.43 y la tabla presentan el análisis de valor agregado propuesto.

Tabla No. 31 - A.V.A. Propuesto: Soporte y atención al cliente

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Atiende y verifica el tipo de requerimiento del cliente	Agente de soporte	X			15
2	Si el requerimiento no es soporte, conversa con cliente para entender requerimiento	Agente de soporte	X			8
3	Si el cliente no requiere nuevas soluciones informáticas, solventa requerimiento del cliente	Agente de soporte	X			7
4	Si el cliente requiere nuevas soluciones informáticas, envía e-mail comunicando requerimiento de desarrollo de nueva solución informática, para aprobación	Agente de soporte		X		5
5	Si el requerimiento es aprobado, comunica a cliente costo y tiempo de desarrollo	Agente de soporte	X			8
6	Si el requerimiento no es aprobado, comunica a cliente que el desarrollo no ha sido aprobado	Agente de soporte			X	5
7	Si el requerimiento si es soporte, verifica el tipo de soporte que necesita el cliente	Agente de soporte		X		3
8	Si el soporte es soporte técnico, envía e-mail a programador con copia a cliente comunicando problema del cliente	Agente de soporte		X		5
9	Solventa problema del cliente	Programador	X			10
10	Comunica vía e-mail que el problema ha sido resuelto	Programador		X		8
11	Si el soporte no es soporte técnico, proporciona solución al requerimiento del cliente, mediante manual de soporte a usuarios	Agente de soporte	X			7
12	Completa los campos del registro de soporte a usuarios y lo envía al sistema	Agente de soporte		X		3
13	Envía encuesta a clientes para evaluar servicio	Coordinador de operaciones	X			5
Total			7	5	1	89
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			60	24	5	
% Tipo de actividad			54%	38%	8%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			67%	27%	6%	

Fuente: Mivsell Technology Company**Elaboración: David Chamorro**

Gráfico No. 43 - A.V.A. Propuesto: Soporte y atención al cliente

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.13. Compras y pagos a proveedores

Este proceso se mantiene, consiste en la adquisición de materiales, equipos, herramientas, entre otros bienes y servicios que la organización requiere para su correcto funcionamiento, mediante selección de proveedores, órdenes de compra y pagos, de forma oportuna y adecuada.

Propuestas de mejora

- Eliminar las actividades que no generan valor y cambiar su orden dentro del proceso.

- Establecer documentos estandarizados que habiliten las actividades del proceso.
- Determinar nuevos responsables para la ejecución del proceso.
- Desarrollar el módulo contable en MobilVendor que permita el control de las compras y pagos a proveedores, lo cual se aplicará también como servicio adicional para los clientes finales.

La tabla No.32 muestra de forma resumida la comparación entre la situación actual y la situación propuesta que se puede lograr con las mejoras planteadas.

Tabla No. 32 - A.V.A. Comparativo: Compras y pagos a proveedores

Tipo de actividad	Situación actual				Situación propuesta			
	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%
VAC	0	0,00%	0	0,00%	0	0,0%	0	0,00%
VAN	8	80,00%	101	87,83%	10	90,9%	151	93,79%
NVA	2	20,00%	14	12,17%	1	9,1%	10	6,21%
TOTAL	10	100,00%	115	100,00%	11	100,0%	161	100,00%

Fuente: Mivsell Technology Company

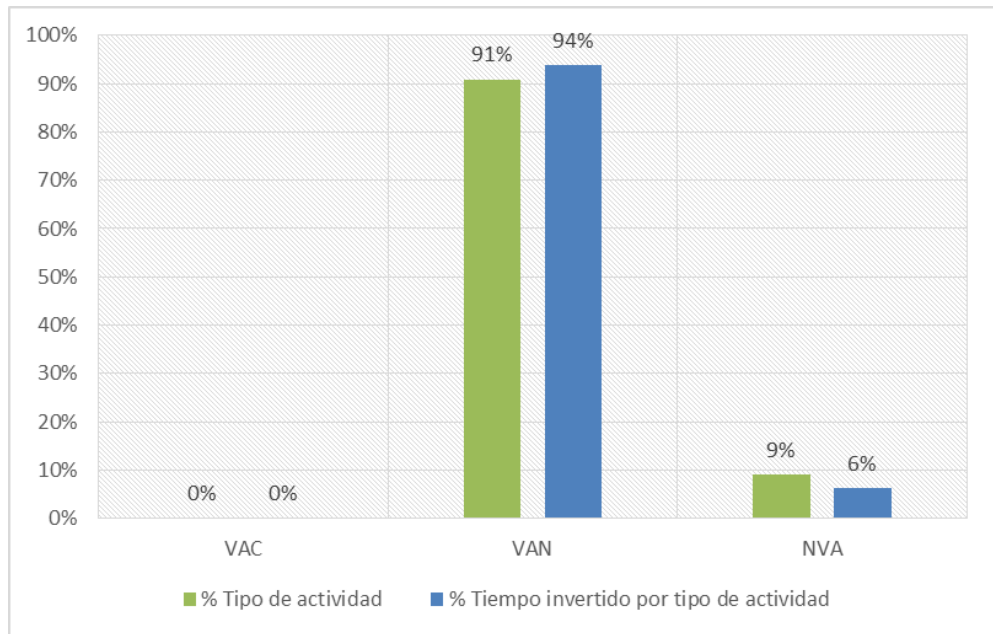
Elaboración: David Chamorro

El gráfico No.44 y la tabla No.33 presentan el análisis de valor agregado propuesto.

Tabla No. 33 - A.V.A. Propuesto: Compras y pagos a proveedores

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Verifica si la compra es necesaria	Gerente general		X		8
2	Si aprueba la solicitud de compra, autoriza la compra	Gerente general		X		5
3	Cotiza a 3 capacitadores más convenientes	Asistente administrativo		X		60
4	Elabora cuadro de evaluación de proveedores de acuerdo a cotizaciones y envía a gerente general	Asistente administrativo		X		25
5	Revisa cuadro y envía e-mail aprobando al proveedor mejor puntuado	Gerente general			X	10
6	Realiza y envía orden de compra a proveedor	Asistente administrativo		X		15
7	Crea proveedor en el sistema	Asistente administrativo		X		8
8	Realiza y envía orden de compra a proveedor	Asistente administrativo		X		5
9	Elabora y envía retención a proveedor	Asistente administrativo		X		10
10	Efectúa transferencia bancaria por pago a proveedor	Gerente general		X		5
11	Registra compra y pago en el sistema	Asistente administrativo		X		10
Total			0	10	1	161
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	151	10	
% Tipo de actividad			0%	91%	9%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0%	94%	6%	

Fuente: Mivsell Technology Company**Elaboración: David Chamorro**

Gráfico No. 44 - A.V.A. Propuesto: Compras y pagos a proveedores

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.14. Reclutamiento, selección y contratación.

El proceso se mantiene pero se mejora, teniendo como objetivo integrar a la empresa, personal competente que cumpla con las aptitudes y experiencia que exige cada perfil de puesto para conseguir un desempeño óptimo en las actividades a desarrollar.

Propuestas de mejora

- Delegar al asistente administrativo algunas actividades que actualmente está realizando el gerente general.

- Elaborar perfiles de puesto detallando sus requisitos.
- Definir al menos 2 entrevistas, como etapas de selección de candidatos.
Una inicial con el coordinador de área y otra con el Gerente General.
- Disminuir o reemplazar las actividades que representan muda en el proceso.

La tabla No.34 muestra de forma resumida la comparación entre la situación actual y la situación propuesta que se puede lograr con las mejoras planteadas.

Tabla No. 34 - A.V.A. Comparativo: Reclutamiento, selección y contratación

Tipo de actividad	Situación actual				Situación propuesta			
	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%
VAC	0	0,00%	0	0,00%	0	0,0%	0	0,00%
VAN	12	85,71%	351	81,44%	15	88,2%	428	89,54%
NVA	2	14,29%	80	18,56%	2	11,8%	50	10,46%
TOTAL	14	100,00%	431	100,00%	17	100,0%	478	100,00%

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

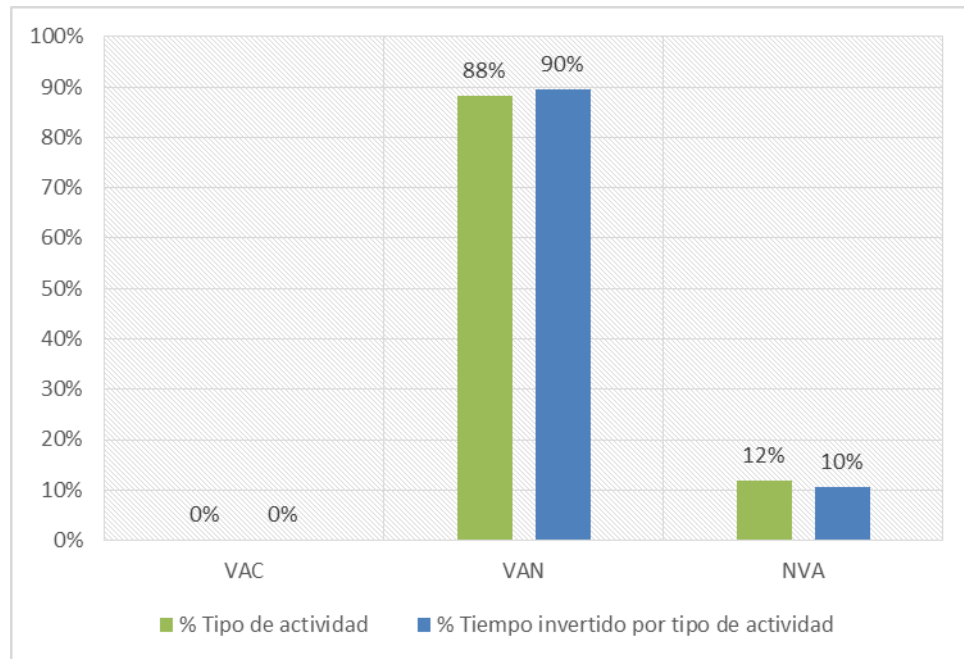
El gráfico No.45 y la tabla No.35 presentan el análisis de valor agregado propuesto.

Tabla No. 35 - A.V.A. Propuesto: Reclutamiento, selección y contratación

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Verifica la necesidad de contratar personal	Gerente general			X	25
2	Si existe la necesidad de contratar personal, busca candidatos para vacante mediante referidos	Asistente administrativo		X		45
3	Si no se encuentran candidatos para vacante, solicita candidatos para vacante en bolsas de empleo universitarias	Asistente administrativo		X		40
4	Si no se encuentran candidatos para vacante, llama a agencia de colocación de empleo, solicitando candidatos para vacante	Asistente administrativo		X		32
5	Si encuentra candidatos para vacante, recibe hojas de vida de candidatos y selecciona los 5 más idóneos de acuerdo a perfil de puesto	Asistente administrativo		X		20
6	Envía e-mail a candidatos agendado entrevistas	Asistente administrativo		X		15
7	Entrevista a candidatos en fechas agendadas	Coordinador de área		X		75
8	Selecciona a 2 candidatos más idóneos para el puesto	Coordinador de área		X		25
9	Envía e-mail notificando selección a candidatos para la siguiente fase y agenda entrevista con gerente general	Coordinador de área		X		8
10	Entrevista a candidatos en fechas agendadas	Gerente general		X		30
11	Selecciona a candidato para ocupar vacante	Gerente general		X		15
12	Envía e-mail comunicando a candidato que ha sido seleccionado para el puesto	Asistente administrativo		X		8
13	Explica de forma general modelo de negocio y modo de operación y funciones a desempeñar	Asistente administrativo		X		50
14	Elabora contrato laboral y entrega a empleado para revisión y firma	Gerente general			X	25
15	Revisa, firma y entrega contrato a gerente general	empleado		X		20
16	Registra datos de empleado y sube su contrato laboral a página web de M.R.L.	Asistente administrativo		X		25
17	Realiza aviso de entrada del empleado en la página web del IESS	Asistente administrativo		X		20
Total			0	15	2	478
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	428	50	
% Tipo de actividad			0%	88%	12%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0%	90%	10%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 45 - A.V.A. Propuesto: Reclutamiento, selección y contratación

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.15. Desvinculación

Este proceso se mantiene, pero se tomarán las acciones de mejora necesarias para disminuir o sus debilidades y cumplir con su propósito de terminar el contrato laboral de los empleados de la empresa por causa voluntaria o involuntaria, siguiendo toda la normativa legal establecida.

Propuestas de mejora

- Delegar al asistente administrativo algunas actividades que actualmente está realizando el gerente general.

- El asistente administrativo debe ser el encargado de calcular la liquidación.
- Eliminar, fusionar o acortar actividades, para mejorar el proceso.

La tabla No.36 muestra de forma resumida la comparación entre la situación actual y la situación propuesta que se puede lograr con las mejoras planteadas.

Tabla No. 36 - A.V.A. Comparativo: Desvinculación

Tipo de actividad	Situación actual				Situación propuesta			
	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%
VAC	0	0,00%	0	0,00%	0	0,0%	0	0,00%
VAN	11	91,67%	346	94,54%	13	92,9%	181	97,31%
NVA	1	8,33%	20	5,46%	1	7,1%	5	2,69%
TOTAL	12	100,00%	366	100,00%	14	100,0%	186	100,00%

Fuente: Mivsell Technology Company

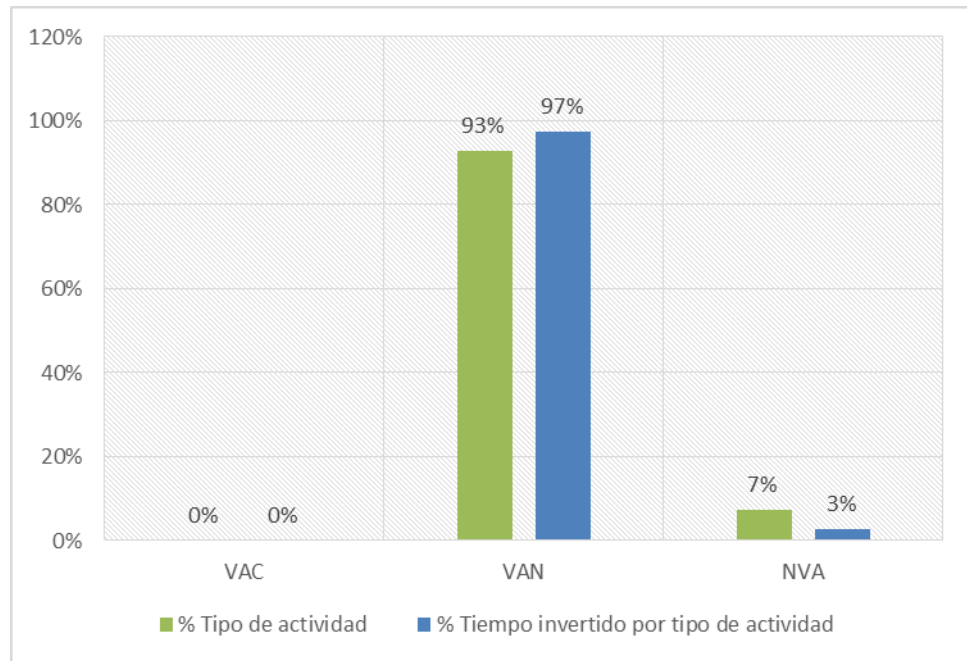
Elaboración: David Chamorro

El gráfico No.46 y la tabla No.37 presentan el análisis de valor agregado propuesto.

Tabla No. 37 - A.V.A. Propuesto: Desvinculación

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Verifica si empleado debe continuar trabajando en la empresa	Gerente general		X		30
2	Si el empleado no debe seguir trabajando en la empresa, habla con empleado para llegar a acuerdo entre las partes	Gerente general		X		45
3	Si se llega a un acuerdo mutuo, elabora carta donde se evidencie término de relación laboral por acuerdo entre las partes	Empleado		X		15
4	Firma y entrega carta a gerente general para su aprobación y firma	Empleado		X		5
5	Si se llega a un acuerdo mutuo ,calcula liquidación del empleado	Asistente administrativo		X		10
6	Realiza aviso de salida en el I.E.S.S.	Asistente administrativo		X		10
7	Elabora acta de finiquito en página web del M.R.L.	Asistente administrativo		X		14
8	Entrega copia de acta de finiquito a empleado para su revisión y firma	Asistente administrativo		X		3
9	Recibe turno de M.R.L. y adquiere demás documentos para liquidación	Asistente administrativo		X		15
10	Asiste a cita con inspector de M.R.L. para entrega de documentos y pago de liquidación al empleado	Asistente administrativo		X		10
11	Recibe y verifica acta de finiquito validada y comprobante de pago de liquidación	Asistente administrativo			X	5
12	Registra liquidación en sistema interno	Asistente administrativo		X		8
13	Elabora y envía e-mail de requerimiento de vacante a gerente general	Asistente administrativo		X		8
14	Archiva documentos del proceso	Asistente administrativo		X		8
Total			0	13	1	186
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	181	5	
% Tipo de actividad			0%	93%	7%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0%	97%	3%	

Fuente: Mivsell Technology Company**Elaboración: David Chamorro**

Gráfico No. 46 - A.V.A. Propuesto: Desvinculación

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.16. Capacitación

Siendo una empresa de desarrollo e innovación, es necesario diseñar este proceso que busca el aprendizaje continuo de los empleados en todos los temas que considere relevantes, mejorando su desempeño en las actividades que realizan, aporte ideas y soluciones.

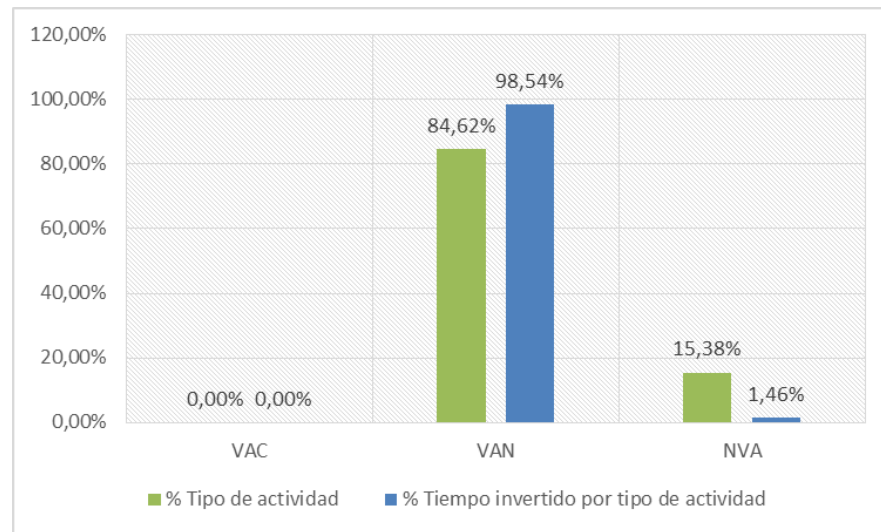
El gráfico No.47 y la tabla No.38 presentan el análisis de valor agregado de este nuevo proceso.

Tabla No. 38 - A.V.A. Propuesto: capacitación

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Verifica el beneficio de la capacitación requerida	Gerente general		X		15
2	Si la capacitación se considera beneficiosa, autoriza capacitación	Gerente general			X	8
3	Cotiza a 3 capacitadores más convenientes	Asistente administrativo		X		40
4	Elabora cuadro de calificación de capacitadores de acuerdo a cotizaciones y envía a gerente	Asistente administrativo		X		25
5	Revisa cuadro y envía e-mail aprobando al capacitador mejor puntuado	Gerente general			X	8
6	Coordina y solicita plan de capacitación	Asistente administrativo		X		10
7	Crea capacitador en el sistema con sus datos	Asistente administrativo		X		8
8	Elabora y envía retención a agente capacitador	Asistente administrativo		X		12
9	Efectúa transferencia bancaria por pago de capacitación	Gerente general		X		5
10	Registra pago en el sistema	Asistente administrativo		X		15
11	Envía a el plan de capacitación a empleados participantes	Asistente administrativo		X		3
12	Asisten a capacitación	Empleados		X		900
13	Evalúa a empleados sobre capacitación recibida y envía resultados a gerente general	Asistente administrativo		X		45
Total			0	11	2	1094
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	1078	16	
% Tipo de actividad			0,00%	84,62%	15,38%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0,00%	98,54%	1,46%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 47 - A.V.A. Propuesto: Capacitación

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.17. Evaluación del desempeño

Este proceso se diseña con el objetivo de conocer el desempeño que tiene cada empleado a la hora de realizar sus actividades, para verificar que su perfil laboral es el adecuado para su puesto de trabajo, a través de indicadores basados en objetivos.

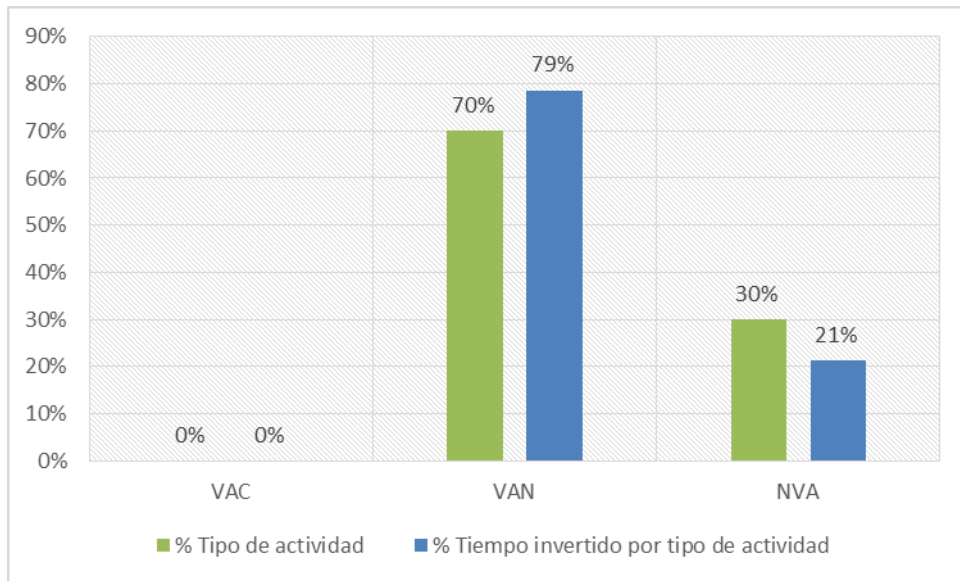
El gráfico No.48 y la tabla No.39 presentan el análisis de valor agregado de este nuevo proceso

Tabla No. 39 - A.V.A. Propuesto: Evaluación del desempeño

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Evalúa parámetros generales de desempeño	Asistente administrativo		X		15
2	Entrevista a jefe de empleado para completar evaluación	Asistente administrativo		X		20
3	Entrevista a pares de empleado para completar evaluación	Asistente administrativo		X		20
4	Entrevista a subalternos de empleado para completar evaluación	Asistente administrativo		X		20
5	Completa y envía informe de evaluación del empleado a gerente general	Asistente administrativo		X		15
6	Revisa evaluación y planes de mejora anteriores para determinar si el desempeño del empleado se encuentra dentro de los parámetros aceptables	Gerente general			X	10
7	Si no se encuentra dentro de los parámetros aceptables, comunica a empleado(es) evaluación realizada y aspectos a mejorar	Gerente general			X	20
8	Si no requiere capacitación, conversa con empleado para conocer causas de bajo desempeño	Gerente general		X		30
9	Determina planes para la mejora del desempeño de empleado	Gerente general		X		20
10	Si requiere capacitación, solicita al asistente administrativo capacitación para empleado(es)	Gerente general			X	8
Total			0	7	3	178
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	140	38	
% Tipo de actividad			0%	70%	30%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0%	79%	21%	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 48 - A.V.A. Propuesto: Evaluación del desempeño

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

3.3.18. Nómina

Este proceso se ejecuta actualmente en Mivsell sin embargo presenta oportunidades de mejora. Su propósito es el cálculo y pago de todos los beneficios de ley y beneficios empresariales a los empleados de la empresa, de forma clara y oportuna.

Propuestas de mejora

- Delegar al asistente administrativo como responsable del proceso.

- Desarrollar el módulo de nómina en MobilVendor, para un manejo más eficiente del proceso, lo cual servirá internamente y como servicio adicional para los clientes finales de la empresa.
- Eliminar, fusionar o acortar actividades, para mejorar el proceso.

La tabla No.40 muestra de forma resumida la comparación entre la situación actual y la situación propuesta que se puede lograr con las mejoras planteadas.

Tabla No. 40 - A.V.A. Comparativo: Nómina

Tipo de actividad	Situación actual				Situación propuesta			
	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%
VAC	0	0,00%	0	0,00%	0	0,0%	0	0,00%
VAN	4	50,00%	28	28,28%	5	62,5%	97	82,20%
NVA	4	50,00%	71	71,72%	3	37,5%	21	17,80%
TOTAL	8	100,00%	99	100,00%	8	100,0%	118	100,00%

Fuente: Mivsell Technology Company

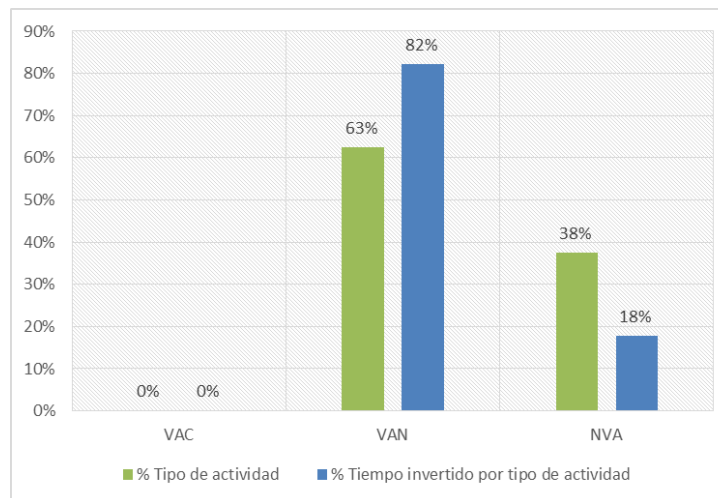
Elaboración: David Chamorro

El gráfico No.49 y la tabla No.41 presentan el análisis de valor agregado propuesto.

Tabla No. 41 - A.V.A. Propuesto: Nómina

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Calcula aportación patronal, personal, comisiones, cuota de prestamos, descuentos, anticipos de sueldos y entre otros ingresos y egresos	Asistente administrativo		X		45
2	Genera roles de pagos	Asistente administrativo		X		12
3	Revisa roles de pagos generados para aprobarlos	Gerente general		X		10
4	Si no se aprueban los roles de pagos, comunica al asistente administrativo correcciones pertinentes	Gerente general			X	5
5	Realiza correcciones en roles de pagos	Asistente administrativo			X	8
6	Si se aprueban los roles de pagos, realiza transferencias bancarias por pago de nómina	Gerente general		X		15
7	Imprime y entrega roles de pagos a empleados para su revisión y firma	Asistente administrativo		X		15
8	Recibe y archiva copias de roles de pagos firmados	Asistente administrativo			X	8
Total			0	5	3	118
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	97	21	
% Tipo de actividad			0%	63%	38%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0%	82%	18%	

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 49 - A.V.A. Propuesto: Nómina

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

3.3.19. Facturación y cobranzas

Se mantiene el proceso pero como se indicó en el capítulo 2, presenta debilidades que se pueden mejorar. Su propósito es el de proveer liquidez a la empresa para su operación eficiente, mediante emisión de facturas por el servicio brindado y pago oportuno de las mismas por parte de los clientes.

Propuestas de mejora

- Desarrollar la facturación electrónica en MobilVendor, que servirá internamente para mejorar el proceso y además como nuevo servicio para los clientes finales.
- Delegar a cada vendedor el cobro de facturas pendientes de pago de sus clientes conseguidos.
- Elaborar políticas de cobranzas que regulen y controlen el proceso, especialmente las cuentas por cobrar.

La tabla No.42 muestra de forma resumida la comparación entre la situación actual y la situación propuesta que se puede lograr con las mejoras planteadas.

Tabla No. 42 - A.V.A. Comparativo: Facturación y Cobranzas

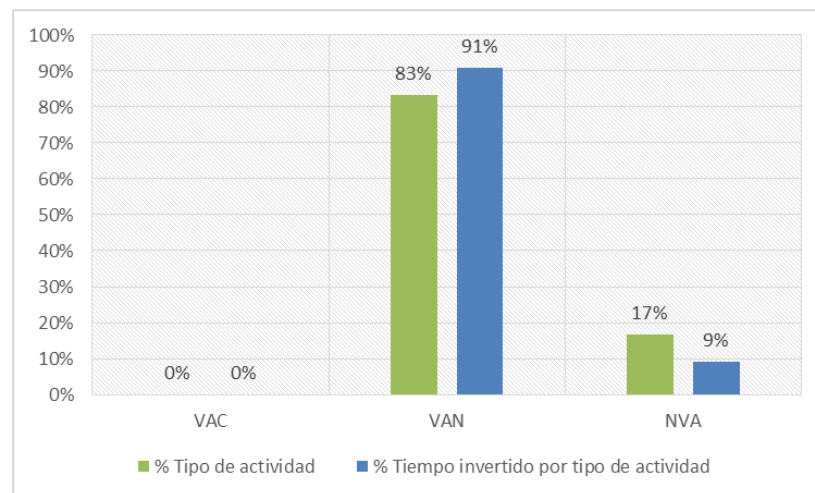
Tipo de actividad	Situación actual				Situación propuesta			
	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%	# Actividades	%	Tiempo invertido (min)	%
VAC	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
VAN	7	50,00%	105	9,46%	5	83,33%	50	90,91%
NVA	7	50,00%	1005	90,54%	1	16,67%	5	9,09%
TOTAL	14	100,00%	1110	100,00%	6	100,0%	55	100,00%

Fuente: Mivsell Technology Company**Elaboración: David Chamorro**

El gráfico No.50 y la tabla No.43 presentan el análisis de valor agregado propuesto.

Tabla No. 43 - A.V.A. Propuesto: Facturación y cobranzas

N.-	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA	Tiempo (min)
1	Emite facturas electrónicas mensuales de acuerdo a contrato comercial del cliente	Asistente administrativo		X		10
2	Verifica si el pago llega en la fecha acordada	Asistente administrativo			X	5
3	Si el pago no llega en la fecha acordada, comunica a vendedor falta de pago de su cliente asignado	Asistente administrativo		X		8
4	Llama a cliente para confirmar nueva fecha de pago para desbloquear su cuenta	Asesor comercial		X		10
5	Si el pago no llega en nueva fecha acordada, llama a cliente para informar suspensión del servicio y recuperar factura vencida.	Asesor comercial		X		10
6	Si el pago llega en la fecha acordada, Registra el pago en módulo contable y quita el bloqueo automático del sistema del establecimiento del cliente	Asistente administrativo		X		12
Total			0	5	1	55
Tiempo (min) invertido por tipo de actividad			0	50	5	
% Tipo de actividad			0%	83%	17%	
% Tiempo invertido por tipo de actividad			0%	91%	9%	

Fuente: Mivsell Technology Company**Gráfico No. 50 - A.V.A. Propuesto: Facturación y cobranzas****Fuente: Mivsell Technology Company****Elaboración: David Chamorro**

3.3.20. Procesos externos

Debido a que es una empresa pequeña, existen procesos que no justifican contratar a personal calificado para realizarlos, así que se ha optado por contratar agentes externos que los realicen, estos procesos son: contabilidad, tributación y elaboración de presupuestos.

3.4. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Los manuales de procedimientos propuestos para Mivsell Technology Company se encuentran en el anexo No.2.

4. DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.1. MARCO TEÓRICO

El propósito de este capítulo es diseñar la estructura organizacional de Mivsell Technology Company S.A., basado en las actividades, puestos y procedimientos identificados en el diseño de procesos. De esta forma se pretende solucionar la desorganización que actualmente enfrenta la empresa, en cuanto a desconocimiento de funciones, responsabilidades y tareas que debe realizar cada empleado.

4.1.1. Organización

Según Chiavenato (2007), las organizaciones son agrupaciones de seres humanos intencionalmente construidas, en las cuales sus integrantes se comunican entre sí y están dispuestos a contribuir conjuntamente en busca de objetivos comunes, los cuales no podrían conseguir de forma individual

4.1.2. Diseño organizacional

Chiavenato (2001) afirma que, el diseño organizacional es la herramienta en la que la empresa propone estructurarse para conseguir sus propósitos, teniendo como características principales: diferenciación (división del trabajo en unidades administrativas y niveles jerárquicos), formalización (políticas que regulan y especifican el comportamiento esperado de los miembros de la empresa), centralización (división de la autoridad para toma de decisiones), integración (formas de coordinación), las cuales deben adaptarse a ambientes externos e internos de la organización, dependiendo de su tamaño y de la forma adecuada de control de sus operaciones.

4.1.3. Tipos tradicionales de organización

Acorde a lo que señala Chiavenato (2001) existen tres tipos:

- Organización lineal: La autoridad es única de acuerdo al nivel de jerarquía, la comunicación entre las personas se realiza acorde a las líneas establecidas en el flujograma, la toma de decisiones es centralizada, y es de forma piramidal, es decir a medida que se asciende en el escalafón jerárquico disminuye el número de puestos.
- Organización funcional: La autoridad es dividida en base a la especialización y el conocimiento, la comunicación es directa entre todos

las unidades administrativas y personas de la organización, lo que permite un mayor flujo de la misma, la toma de decisiones es descentralizada mediante la delegación a las personas especializadas que realizaran una mejor implementación, este tipo de organización se enfoca en la especialización de todos los puestos de la empresa.

- Organización línea-staff: Es un tipo mixto, conformado por puestos que están directamente relacionados con los objetivos de la organización y por lo tanto tienen autoridad lineal y por puestos de staff que son tipo consultores o asesores que tienen autoridad funcional relacionados indirectamente con los objetivos organizacionales.

4.1.4. Niveles organizacionales

Chiavenato (2007) se refiere a tres niveles:

- Institucional: Conformado por los directores, accionistas o propietarios, es el nivel superior de la organización, también llamado nivel estratégico, ya que es el que toma las decisiones, objetivos y estrategias organizacionales, enfrentándose al ambiente externo lleno de incertidumbre.
- Intermedio: Es el responsable de concretar las decisiones institucionales a nivel operacional por medio de planes de acción, haciendo frente a la incertidumbre de su nivel superior y a los procedimientos lógicos de su

nivel inferior, está conformado por los departamentos y áreas de la empresa.

- Operacional: En este nivel se realizan las operaciones y tareas del día a día de la empresa, siguen ciertos procedimientos establecidos de forma periódica y continúa para el aprovechamiento óptimo de los recursos y alcance de la máxima eficiencia.

4.1.5. Organigrama

Franklin (2009) afirma que es un gráfico en el cual se representa de forma esquemática la estructura de la organización o de una de sus áreas, mostrando las relaciones que existen entre sus componentes.

Con esta herramienta se podrá conocer el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, cada empleado sabrá a quien reportar, supervisar o hacer consultas, mejorando por lo tanto la comunicación interna.

4.1.6. Clasificación de organigramas

Según Franklin (2009) los organigramas se clasifican por:

4.1.6.1. Por su naturaleza:

- Microadministrativos: Representa a una sola organización de manera global o mencionan a alguno de sus departamentos.
- Macroadministrativos: Representa a más de una organización.
- Mesoadministrativos: Representa a más de una organización, pero que pertenecen a un mismo sector.

4.1.6.2. Por su ámbito

- Generales: Representa información relevante de la empresa hasta cierto nivel jerárquico, de acuerdo a su dimensión y características.
- Específicos: Representa la estructura de un determinado departamento o unidad de la organización.

4.1.6.3. Por su contenido

- Integrales: Simboliza todas las unidades de la organización y sus relaciones de jerarquía, es igual a un organigrama general.

- Funcionales: Se incluye las principales funciones de cada puesto, además de las interrelaciones de jerarquía y dependencia.
- De puestos plazas y unidades: Muestra el número de plazas que ocupan actualmente cada puesto, el nombre de las personas ocupantes y el número de plazas requerido.

4.1.6.4. Por su presentación

- Verticales: Representa las unidades administrativas de arriba hacia abajo, iniciando con el titular superior y sus interrelaciones y dependencia con líneas verticales, sus niveles jerárquicos se grafican de forma escalonada.
- Horizontales: Representa las unidades administrativas de izquierda a derecha, iniciando con el titular superior en el extremo izquierdo y sus interrelaciones de jerarquía y dependencia con líneas horizontales, sus niveles jerárquicos se grafican en forma de columnas.
- Mixtos: Combina los tipos vertical y horizontal, con el fin de mejorar la diagramación, es recomendable para cuando las empresas dispongan de muchas unidades base.

4.1.7. Puesto

Chiavenato (2007) se refiere al puesto como la suma de todas las funciones, tareas y obligaciones, con posición en el organigrama, que a su vez define su nivel jerárquico, área o departamento, su subordinación y subordinados.

4.1.8. Descripción de puestos

De acuerdo a Chiavenato (2007) es el proceso mediante el cual se detallan las actividades que conforman un determinado puesto, así como su frecuencia de ejecución, nombre y ubicación del puesto en el flujograma, los procedimientos que utiliza y el propósito de dichas actividades.

En el levantamiento y diseño de procesos, se han identificado y mejorado las actividades que se realizan en cada puesto, con el objetivo de agregar mayor valor al cliente final, por lo que en base a este análisis se establecerá la descripción de los puestos.

4.1.9. Competencias

De acuerdo a Lévy (1997) son el conjunto de comportamientos y conductas organizadas, relativamente estables, que poseen las personas, haciéndolas

eficaces en determinadas situaciones, estos comportamientos son observables en el día a día del trabajo.

4.1.10. Competencias gerenciales

Según Hellriegel, Jackson & Slocum (2009) son los conocimientos, habilidades, comportamientos, actitudes que debe tener una persona para desempeñar efectivamente varios puestos de trabajo, en diferentes organizaciones

4.1.11. Análisis de puestos

Según Chiavenato (2007), mediante este análisis se determinan los requisitos y condiciones que el puesto exige a sus ocupantes, para alcanzar el desempeño óptimo, estos requisitos son: intelectuales, físicos, responsabilidades que adquiere y condiciones de trabajo.

Para el presente trabajo de titulación, la descripción y análisis de puestos serán elaborados en los perfiles de cargo.

Acorde al diseño y mejora de procesos realizado en los capítulos anteriores se propone un modelo de organización tipo línea-staff para Mivsell Technology Company S.A., debido a que la asesoría legal, contable y financiera se maneja de

forma externa, además se procura mantener una comunicación directa y delegación en la toma de decisiones a personas especializadas. En el diseño se incluye la creación del puesto: asistente administrativo, la contratación de otro programador y dos capacitadores, con el fin de disminuir la carga de trabajo del gerente general, el programador que trabaja actualmente y los asesores comerciales.

4.2. MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

4.2.1. Introducción

Por medio de este manual se expone el diseño organizacional para Mivsell Technology Company S.A., el cual sirve como herramienta administrativa para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos empresariales planteados por el gerente general.

El manual contiene la estructura y niveles organizacionales con sus respectivas misiones y relaciones de dependencia, además de las funciones y requerimientos específicos de cada cargo.

De esta forma se plantea solucionar los diferentes problemas organizativos y de comunicación que actualmente sufre la empresa para volverse más eficiente, ofrecer servicios de calidad y preparada antes los cambios e incertidumbre del ambiente externo.

4.2.2. Estructura orgánica

Mivsell Technology Company está conformada por los siguientes niveles organizacionales:

- Institucional.
- Intermedio.
- Operacional.

4.2.2.1. Nivel institucional

Encargado de determinar la planificación estratégica, políticas, normas y directrices de la empresa, además de monitorear su estado y mejora continua por medio de indicadores. Está conformado por:

- Gerente general

4.2.2.2. Nivel intermedio

Responsable de llevar a la práctica o al nivel operativo, la planificación estratégica y gestionar los procesos misionales de la organización de acuerdo a su especialización. Está conformado por:

- Programadores.
- Coordinador comercial.
- Coordinador de operaciones.

4.2.2.3. Nivel operacional

Encargado de ejecutar a nivel de actividades, los planes y estrategias de los otros niveles, guiados por procedimientos y políticas, las cuales aseguran el cumplimiento de la calidad en el servicio para conseguir la satisfacción de los requerimientos del cliente. Está conformado por:

- Agentes de soporte
- Capacitadores.
- Asesores comerciales.

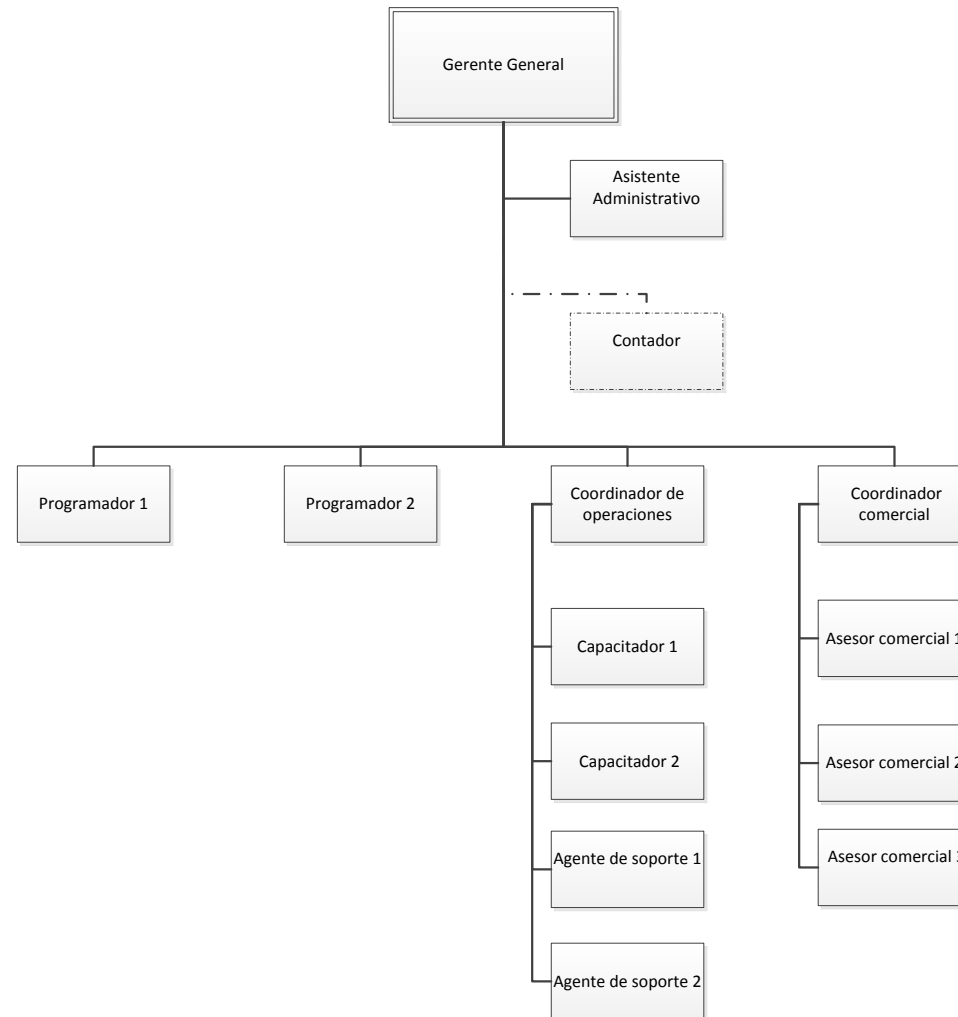
4.2.3. Organigrama

Tomando en cuenta el modelo organizacional elegido y el cuadro No.12 que relaciona los procesos propuestos con sus responsables, para identificar cargos, el organigrama que se propone es mixto y se muestra en el gráfico No. 51

Cuadro No. 12 - Matriz Procesos-Funciones

Procesos			Funciones				Origen	
Tipo	Nivel 1	Nivel 2	Área/Dpto.	Cargo responsable	Cargos de apoyo	Estado	Interno	Externo
Estratégicos	Gestión estratégica	Planeación estratégica	Gerencia	Gerente general	Coordinadores de área	Existe	X	
Estratégicos	Gestión estratégica	Revisión por la dirección	Gerencia	Gerente general	Coordinadores de área	Existe	X	
Estratégicos	Gestión de la calidad	Auditoría interna	Gerencia	Coordinador de operaciones (auditor líder)	Coordinadores de área (equipo auditor)	Nuevo	X	
Estratégicos	Gestión de la calidad	Acciones correctivas y preventivas	Todas las áreas	Coordinadores de área	Subordinados por área	Nuevo	X	
Estratégicos	Gestión de la calidad	Control de documentos y registros	Gerencia	Gerente general	Coordinador de operaciones	Existe	X	
Realización	Desarrollo de soluciones informáticas	Diseño y evaluación de proyectos informáticos	Gerencia	Gerente general	Coordinadores de área / Programadores	Existe	X	
Realización	Desarrollo de soluciones informáticas	Gestión de proyectos informáticos	Gerencia	Gerente general	Coordinador de operaciones (responsable del proyecto)	Existe	X	
Realización	Comercial	Pre-Venta	Comercial	Coordinador comercial	Asesores comerciales	Existe	X	
Realización	Comercial	Venta	Comercial	Coordinador comercial	Asesores comerciales	Existe	X	
Realización	Operaciones	Integración	Operaciones	Coordinador de operaciones	Capacitadores / Programadores	Nuevo	X	
Realización	Operaciones	Capacitación a usuarios	Operaciones	Coordinador de operaciones	Capacitadores	Nuevo	X	
Realización	Operaciones	Soporte y atención al cliente	Operaciones	Coordinador de operaciones	Agentes de soporte /Programadores	Nuevo	X	
Apoyo	Gestión Administrativa	Compras y pagos a proveedores	Administrativa	Asistente administrativo	Ninguno	Nuevo	X	
Apoyo	Gestión de Talento Humano	Reclutamiento, selección y contratación	Recursos Humanos	Gerente general	Asistente administrativo	Existe	X	
Apoyo	Gestión de Talento Humano	Desvinculación	Recursos Humanos	Gerente general	Asistente administrativo	Existe	X	
Apoyo	Gestión de Talento Humano	Capacitación	Recursos Humanos	Asistente administrativo	Ninguno	Nuevo	X	
Apoyo	Gestión de Talento Humano	Evaluación del desempeño	Recursos Humanos	Gerente general	Asistente administrativo	Existe	X	
Apoyo	Gestión de Talento Humano	Nómina	Recursos Humanos	Gerente general	Asistente administrativo	Existe	X	
Apoyo	Gestión Financiera	Contabilidad	Finanzas	Contador	Asistente contable	Existe		X
Apoyo	Gestión Financiera	Elaboración de presupuestos	Finanzas	Contador	Asistente contable	Existe		X
Apoyo	Gestión Financiera	Tributación	Finanzas	Contador	Asistente contable	Existe		X
Apoyo	Gestión Financiera	Facturación y cobranzas	Finanzas	Coordinador comercial	Asistente administrativo	Existe	X	

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

Gráfico No. 51 - Organigrama Mivsell Technology Company

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

4.2.4. Perfiles de cargo

Los perfiles de cargo elaborados para el manual orgánico funcional de Mivsell Technology Company, se encuentran en el Anexo No.3

5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

En este capítulo se describen las actividades necesarias para implementar las propuestas de mejora incluyendo su costo, tiempo de duración, responsables y resultados esperados. Con lo cual se podrá decidir objetivamente si aplicar o no las mismas y en el caso de que se aprueben se utilizará como una herramienta de planificación.

5.1. ÁREAS DE INTERVENCIÓN

El plan de mejoras para Mivsell Technology Company, se desglosa en las siguientes áreas:

- Procesos
- Personas
- Infraestructura
- Equipos
- Software
- Normativa
- Medición

- Documentación

5.2. CRONOGRAMA DE TRABAJO

La implementación tiene una duración total de 66 días, considerando que algunas actividades se realizan en paralelo. La tabla número No.44 muestra el resumen de la duración del plan y la tabla No.45 presenta el cronograma de trabajo.

Tabla No. 44 - Duración del plan de implementación

Actividad	Duración
Plan de implementación de mejoras	66 días
Procesos	66 días
Personas	43 días
Infraestructura	5 días
Equipos	15 días
Software	63 días
Normativa	32 días
Medición	32 días
Documentación	42 días

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Tabla No. 45 - Cronograma de trabajo

Actividades	Duración	Tiempo (semanas)															
		Jul				Ago				Sep				Oct			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
Procesos																	
Reunión con gerente general para aprobación de mapa mejoras y diseño procesos	1 día																
Reunión con gerente general para aprobación de estructura organizacional y perfiles de cargo	1 día																
Socializar el mapa de procesos a todos los colaboradores	2 días																
Socializar el organigrama estructural	2 días																
Implementar mejoras propuestas por procesos	60 días																
Total		66 días															
Personas																	
Contratar a asistente administrativo	10 días																
Contratar a programador	10 días																
Contratar a capacitadores	10 días																
Asignar responsabilidades y funciones de acuerdo a perfiles de cargo	3 días																
Capacitar a colaboradores internos sobre políticas, procesos y procedimientos aprobados para la empresa	10 días																
Total		43 días															
Infraestructura																	
Determinar adecuaciones y cambios en la distribución del espacio en la oficina	1 día																
Seleccionar proveedor de muebles y modulares de oficina	2 días																
Comprar modulares y muebles requeridos para oficina	1 día																
Realizar adecuaciones planificadas	1 día																
Total		5 días															
Equipos																	
Adquirir segunda línea telefónica para soporte a usuarios	15 días																
Comprar celular para soporte a usuarios	2 días																
Audifonos con micrófonos específicos para reducción de ruido	3 días																
Total		15 días															
Software																	
Adquirir licencia empresarial para software de control remoto: team viewer	1 día																
Instalar software de simulación de Android para Windows, en equipos de cómputo para soporte	1 día																
Desarrollar facturación electrónica	40 días																
Desarrollar módulo contable en MobilVendor	40 días																
Total		63 días															
Normativa																	
Difundir políticas	2 días																
Control y cumplimiento de la normativa aprobada	30 días																
Total		32 días															
Medición																	
Socializar y explicar indicadores de procesos a responsables de medición	2																
Cumplimiento del cálculo correcto de indicadores	30																
Total		32 días															
Documentación																	
Elaborar documentos y registros requeridos por procesos	10 días																
Socializar y distribuir documentación de procesos	2 días																
Control y cumplimiento de la documentación aprobada	30 días																
Total		42 días															
Duración total: 66 días																	

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

5.3. PRESUPUESTO DEL PLAN

El costo total de implementación es de \$2230, tomando en cuenta únicamente los costos que se encuentran fuera de la nómina. Básicamente consiste en la adquisición de muebles y modulares para la oficina y equipos necesarios para el área de soporte a usuarios. La tabla No.46 muestra el presupuesto resumido y la tabla N.- 47 enseña el plan de implementación detallado.

Tabla No. 46 - Resumen de presupuesto

Actividad	Costo
Plan de implementación de mejoras	\$ 2.230,00
Procesos	\$ -
Personas	\$ -
Infraestructura	\$ 900,00
Equipos	\$ 580,00
Software	\$ 750,00
Normativa	\$ -
Medición	\$ -
Documentación	\$ -

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Tabla No. 47 - Plan de implementación de propuestas de mejora

		Duración total	66 días	
		Costo total	\$ 2.230,00	
Actividades	Duración	Responsable	Costo	Resultado
Procesos				
Reunión con gerente general para aprobación de mapa mejoras y diseño procesos	1 día	Consultor interno, Gerente General	\$ -	Manuales de procedimientos aprobados
Reunión con gerente general para aprobación de estructura organizacional y perfiles de cargo	1 día	Consultor interno, Gerente General	\$ -	Manual orgánico estructural aprobado
Socializar el mapa de procesos a todos los empleados	2 días	Gerente General	\$ -	Mapa de procesos difundido
Socializar el organigrama estructural	2 días	Gerente General	\$ -	Organigrama estructural difundido
Implementar mejoras propuestas por procesos	60 días	Consultor interno	\$ -	Mejoras implementadas por cada proceso
Total	66 días		\$ -	
Personas				
Contratar a asistente administrativo	10 días	Gerente General	\$ -	Reducir la carga de trabajo del gerente general
Contratar a programador	10 días	Gerente General	\$ -	Reducir la carga de trabajo del programador 1
Contratar a capacitadores	10 días	Gerente General	\$ -	Reducir la carga de trabajo de los asesores comerciales
Asignar responsabilidades y funciones de acuerdo a perfiles de cargo	3 días	Gerente General	\$ -	Mejorar la eficiencia de la organización
Capacitar a empleados internos sobre políticas, procesos y procedimientos aprobados para la empresa	10 días	Consultor interno	\$ -	Incrementar el valor agregado de la empresa
Total	28 días		\$ -	
Infraestructura				
Determinar adecuaciones y cambios en la distribución del espacio en la oficina	1 día	Asistente Administrativo	\$ -	Aprovechar de forma eficiente el espacio de la oficina
Seleccionar proveedor de muebles y modulares de oficina				
Comprar modulares y muebles requeridos para oficina	1 día	Asistente Administrativo	\$ 900,00	Mejorar la comunicación con el cliente cuando solicita soporte
Realizar adecuaciones planificadas	1 día	Asistente Administrativo	\$ -	
Total	5 días		\$ 900,00	
Equipos				
Adquirir segunda línea telefónica para soporte a usuarios	15 días	Asistente Administrativo	\$ 30,00	Atender más llamadas de usuarios web y móviles
Comprar celular para soporte a usuarios	2 días	Asistente Administrativo	\$ 200,00	
Audífonos con micrófonos específicos para reducción de ruido	3 días	Asistente Administrativo	\$ 350,00	Mejorar la comunicación con el cliente cuando solicita soporte
Total	15 días		\$ 580,00	
Software				
Adquirir licencia empresarial para software de control remoto: Team Viewer	1 día	Coordinador de operaciones	\$ 750,00	Solucionar directamente los problemas en la plataforma web de los clientes
Instalar software de simulación de Android para Windows, en equipos de cómputo para soporte	1 día	Programador 1	\$ -	Dar una solución o explicación visual a los problemas en la plataforma móvil
Desarrollar facturación electrónica	40 días	Programador 1	\$ -	Mejorar tiempos y costos de facturación y cobranzas
Desarrollar módulo contable en MobilVendor	40 días	Programador 2	\$ -	Reducir mudas en procesos
Total	63 días		\$ 750,00	
Normativa				
Difundir políticas	2 días	Coordinadores de áreas	\$ -	Conocimiento de las políticas en la empresa
Control y cumplimiento de la normativa aprobada	30 días	Coordinadores de áreas	\$ -	Evitar y corregir inconformidades
Total	32 días		\$ -	
Medición				
Socializar y explicar indicadores de procesos a responsables de medición	2	Consultor interno	\$ -	Conocimiento del propósito, forma de cálculo e interpretación de indicadores
Cumplimiento del cálculo correcto de indicadores	30	Gerente General	\$ -	Indicadores que reflejen la realidad de cada proceso
Total	32 días		\$ -	
Documentación				
Elaborar documentos y registros requeridos por procesos	10 días	Consultor interno	\$ -	Documentos de soporte para los procesos
Socializar y distribuir documentación de procesos	2 días	Consultor interno	\$ -	Conocimiento del momento de aplicación y uso adecuado de los documentos
Control y cumplimiento de la documentación aprobada	30 días	Coordinadores de áreas	\$ -	Evitar y corregir inconformidades
Total	42 días		\$ -	

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

5.4. ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO

Como se indicó en la sección anterior el costo de implementar las propuestas de mejora es de \$2230 dividido en algunos rubros, a continuación se explica el beneficio que conlleva su adquisición.

Tabla No. 48 - Mejoras para disminuir el tiempo de soporte

Mejora propuesta	Costo
Comprar modulares y muebles requeridos para oficina	\$ 900,00
Audífonos con micrófonos específicos para reducción de ruido	\$ 350,00
Adquirir licencia empresarial para software de control remoto: Team Viewer	\$ 750,00
Manual de soporte a usuarios	\$ -
Total	\$ 2.000,00

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Mediante la adquisición de las mejoras detalladas en la tabla No.48, se mejora el tiempo promedio en el que se solucionan los problemas del cliente de 35 a 15 minutos, a continuación se explica el motivo de esta disminución en el tiempo, relacionado con los costos anteriores.

Manual de soporte a usuarios: \$0

- Debido a que con el manual de soporte a usuarios (en el que se detalla todo el funcionamiento y principales errores que pueden ocurrir con la solución informática) se evitan las consultas innecesarias acerca de cómo solventar el

problema del cliente, entre todos los empleados, en el caso de que el agente de soporte desconozca la solución en primera instancia o de incluso no resolver el requerimiento, porque el gerente o programador no se encuentran y son los únicos que pueden proporcionar asistencia. Además la consulta en el manual de soporte es mucho más rápida que la consulta a una persona que muchas de las veces no se encuentra personalmente.

Audífonos con micrófonos específicos para reducción de ruido: \$350 y modulares y muebles de oficina: \$900

- Con los audífonos y las divisiones modulares se pretende mejorar la comunicación entre el cliente y el agente de soporte, lo cual disminuye el tiempo de atención, ya que se reducen las interferencias y ruidos, comprendiendo más rápido y mejor lo que el cliente requiere.

Licencia empresarial para software de control remoto Team Viewer: \$750

- Mediante la adquisición de la licencia comercial de Team Viewer se consigue mejorar el tiempo de atención, ya que es más fácil solucionar el problema del cliente directamente en su computador que por vía telefónica y además el usuario aprende ágilmente a resolver el problema.

En la tabla No.49 se detalla el ahorro generado por lo explicado en los puntos anteriores.

Tabla No. 49 - Ahorro por disminución en tiempo de soporte

A	Gasto mensual por agente de soporte	\$ 400
B	Horas laborables del mes	160
C	Gasto por hora	\$ 2,50
D	Disminución en tiempo de soporte (min)	20
E	Disminución en tiempo de soporte (hora)	0,33
Ahorro mensual generado por disminución en tiempo (BxCxE)		\$ 133,33

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Línea telefónica: \$30

- El motivo de la adquisición de una segunda línea telefónica, es por la cantidad de llamadas telefónicas que se dan por soporte y atención a clientes, las cuales no pueden ser atendidas en su totalidad por una sola línea. De acuerdo al levantamiento de información realizado se sabe que:

Tabla No. 50 - Soporte por línea telefónica fija

Promedio de llamadas por hora (A)	Líneas telefónicas (B)	Tiempo (min)promedio actual de soporte (C.)	Tiempo (min) requerido total (A/B)*C	Tiempo faltante por hora (min)
8	1	35	280	220

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

La tabla No.50 muestra que no es posible atender todas las llamadas que realizan los clientes, lo cual genera insatisfacción y en última instancia pérdida de clientes reales y potenciales, por malas referencias teniendo un costo incalculable. El escenario con una nueva línea telefónica e implementando el resto de mejoras planteadas se presenta en la tabla No.51, en el que es posible atender a todas las llamadas.

Tabla No. 51 - Soporte propuesto por línea telefónica fija

Promedio de llamadas por hora (A)	Líneas telefónicas (B)	Tiempo (min)promedio actual de soporte (C.)	Tiempo (min) requerido total (A/B)*C	Tiempo faltante por hora (min)
8	2	15	60	0

Fuente: Mivsell Technology Company

Elaboración: David Chamorro

Celular: \$200

Los clientes de Mivsell Technology Company son empresas de consumo masivo que manejan fuerza de ventas, cuando uno de sus vendedores tiene algún problema o dificultad con MobilVendor, debe llamar desde su dispositivo móvil al teléfono fijo de la empresa, lo que le resulta muy costoso. Para disminuir este costo y aumentar la satisfacción del cliente (cuyo beneficio no se puede calcular exactamente), se justifica adquirir un celular para brindar soporte.

Otros beneficios de la implementación de las propuestas de mejora**Ahorro por eliminación de reprocesos y actividades que no generan valor**

Por la eliminación de reprocesos y otras actividades que no generan valor, se genera una reducción en tiempo de 36,95 horas mensuales, presentado en la tabla No. 52. Este ahorro trasladado al gasto de sueldos se convierte en un ahorro mensual de \$378,64 cuyo detalle se encuentra en la tabla No.53.

Tabla No. 52 - Tiempo ahorrado mensual por eliminación de actividades que no agregan valor agregado

Actividad	Responsable	Duración	Frecuencia mensual promedio	Total al mes (min)
Proceso: Venta				
Si no es viable la integración, comunica a vendedor que no es viable la integración	Gerente general	8	4	32
Llama a cliente para informar que la integración no es viable	Asesor comercial	8	4	32
Si es viable la integración, autoriza al vendedor para realizar integración	Gerente general	5	4	20
Llama a cliente para confirmar cotización	Asesor comercial	8	4	32
Proceso: Cobranzas				
Llama a cliente para confirmar recepción de factura y fecha de pago	Gerente General	8	1	8
Si el comprobante no llega en la fecha acordada, llama a cliente para acordar nueva fecha de pago y comunicar política de cobranzas	Gerente General	8	1	8
Verifica si el comprobante de pago llega en la nueva fecha acordada	Gerente General	5	1	5
Si el comprobante de pago no llega en la nueva fecha acordada, verifica cuanto tiempo esta pendiente el pago	Gerente General	8	1	8
Si el pago no está pendiente por dos meses se realiza la actividad número 7	Gerente General	8	1	8
Proceso: Integración				
Solicita a cliente base de datos	Asesor comercial	15	4	60
Solicita a programador creación de establecimiento para cliente en MobilVendor	Gerente general	7	4	28
Solicita información a cliente para crear cuenta en operadora móvil	Asesor comercial	10	4	40
Proceso: Capacitación a usuarios				
Si los dispositivos móviles no están configurados, configura dispositivos móviles	Asesor comercial	30	4	120
Proceso: Soporte a usuarios				
Si el asesor comercial no conoce solución a requerimiento, consulta a gerente general como solventar requerimiento	Asesor comercial	12	60	720
Si el gerente general conoce solución a requerimiento, explica a asesor comercial como solventar requerimiento del cliente	Gerente General	10	60	600
Si gerente general no conoce solución a requerimiento, consulta a programador como solventar requerimiento	Gerente General	10	20	200
Si gerente general puede solventar requerimiento, explica a gerente general como solucionar requerimiento del cliente	Programador	8	20	160
Proceso: Reclutamiento, selección y contratación				
Explica de forma general modelo de negocio y modo de operación	Gerente general	60	0,25	15
Proceso: Desvinculación				
Si no se llega a un acuerdo mutuo, solicita a contabilidad cálculo de liquidación	Gerente general	20	0,25	5
Proceso: Nómina				
Si existen beneficios por pagar, consulta a contabilidad calculo de beneficios sociales	Gerente general	7	1	7
Elabora y entrega roles de pagos a colaboradores para su revisión y firma	Gerente general	40	1	40
Elabora y entrega cheques a colaboradores con el pago correspondiente al rol de pagos	Gerente general	9	1	9
Envía roles de pago a contabilidad	Gerente general	15	1	15
Proceso: Compras				
Consulta porcentaje de retención a contadora	Gerente General	9	5	45
TOTAL TIEMPO AHORRADO MENSUAL (MINUTOS)		2217		
TOTAL TIEMPO AHORRADO MENSUAL (HORAS)		36,95		

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

Tabla No. 53 - Ahorro mensual por eliminación de actividades que no generan valor agregado

Cargo	Minutos mensuales ahorrados	Horas mensuales ahorradas	Sueldo por hora mensual	Ahorro mensual
Gerente General	1053	17,55	\$ 15,63	\$ 274,22
Asesor Comercial	1004	16,73333333	\$ 3,75	\$ 62,75
Programador	160	2,666666667	\$ 15,63	\$ 41,67
Total	2217	36,95		\$ 378,64

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

Incremento en un 3% mensual en ventas

Debido al incremento en la satisfacción del cliente por los factores mencionados anteriormente, se espera obtener un 3% de incremento mensual en ventas, ya que se pueden conseguir nuevos clientes mediante la sugerencia de los actuales, es decir por el boca a boca. Este ingreso adicional es de \$1.200, como se presenta en la tabla No. 54.

Tabla No. 54 - Incremento 3% mensual en ventas

Ventas mensuales promedio	Incremento 3% mensual
\$ 40.000,00	\$ 1.200,00

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

5.4.1. Relación beneficio-costo

En la tabla No. 54 se presentan los costos y beneficios tangibles anualizados que conlleva realizar la implementación de esta propuesta.

Tabla No. 55 - Resumen Beneficios-Costos anualizados

	Mensual	Anual
Beneficios		
Ahorro generado por disminución en tiempo de soporte	\$ 133,33	\$ 1.599,96
Ahorro generado por eliminación de actividades que no generan valor agregado	\$ 378,64	\$ 4.543,68
Incremento del 3% en ventas	\$ 1.200,00	\$ 14.400,00
Total	\$ 1.711,97	\$ 20.543,64
Costos		
Total	\$ 2.230,00	\$ 2.230,00

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

De acuerdo a los beneficios y costos anualizados, se tiene una relación beneficio-costo de 9,21, que es totalmente favorable al ser mayor que 1, información que se encuentra en la tabla No.56.

Tabla No. 56 - Relación Beneficios-Costos

Beneficios	\$ 20.543,64	9,21239462
Costos	\$ 2.230,00	

Fuente: Mivsell Technology Company. Elaboración: David Chamorro

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- El único software que ofrece Mivsell Technology Company al mercado es MobilVendor, a pesar de tener otras soluciones informáticas desarrolladas, este software es considerado por los clientes como superior comparado con la competencia ya que dispone de todas las funciones que necesitan y a un precio económico.
- Existe apoyo del gobierno para el sector de desarrollo de software considerado como uno de los ejes para el cambio de la matriz productiva.
- Mivsell Technology Company creció de forma significativa gracias al éxito de MobilVendor, sin embargo, fue un crecimiento sin una estructura organizacional o procesos establecidos por lo que sus empleados no tienen definido claramente cuál es su rol en la empresa.

- La empresa no dispone de una planificación estratégica, su camino a seguir se basa en la intuición del gerente general, lo cual ha dificultado la toma de decisiones, asignación de recursos, incertidumbre total del ambiente externo, pérdida de oportunidades, no aprovechamiento de fortalezas, falta de innovación, competitividad y propósito de actividades, lo que genera desmotivación en los empleados.
- No existe proceso formal para el diseño, evaluación y gestión de proyectos informáticos.
- Se concluye que realizar la implementación es favorable, ya que la relación beneficio-costos es de 9 a 1 aproximadamente.
- La empresa se administra subjetivamente de acuerdo a la experiencia y creencias del gerente general, lo que imposibilita la mejora continua y el diagnóstico preciso de problemas organizacionales.
- El levantamiento de procesos indicó principalmente: la asignación inadecuada de funciones, falta de medición, control y políticas, actividades que no generan valor, inexistencia de documentos y registros y desaprovechamiento de los recursos disponibles.

- No existe un organigrama estructural, manuales de procedimientos o perfiles de cargo, indispensables en cualquier organización formal, lo cual genera problemas de comunicación, desorden, inadecuada segregación de funciones, ineficiencia en los procesos, etc.
- No existe un manual de usuarios de MobilVendor (documento básico en cualquier empresa de desarrollo de software), lo que genera actividades que no generan valor en el área de soporte a usuarios.

6.2. RECOMENDACIONES

- Implementar la planificación estratégica propuesta para Mivsell Technology Company.
- Ejecutar los procesos diseñados e implementar las mejoras propuestas para los procesos identificados.
- Explicar a los empleados como sus acciones del día a día afectan al valor agregado en la organización y en la satisfacción del cliente final.
- Estructurar la organización de acuerdo al manual orgánico funcional recomendado.

- Administrar la empresa de forma objetiva, mediante la gestión por procesos y planificación estratégica.
- Aprovechar oportunidades de mercado identificadas en la planificación estratégica.
- Utilizar el software disponible para la propia gestión de la organización.
- Se recomienda que el gerente general se comprometa con el cumplimiento de la planificación estratégica, para conseguir la unión de la empresa y que todas las actividades estén orientadas hacia una misma meta.
- Empoderar a los empleados para la toma de decisiones.
- Contratar al personal requerido para las propuestas de mejoras.
- Asegurar el compromiso por parte de todos los integrantes de la empresa para ejecutar los cambios necesarios.
- Fomentar una cultura organizacional acorde a la planificación estratégica.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

1. Agudelo, L. F. (2008). *Gestión por procesos*. México.
2. Agudelo, L., & Javier, E. (2007). *Gestión por procesos*. Medellín: ICONTEC.
3. Álvarez, T. (2006). *Manual de políticas y de procedimientos*. México D.F.: Panorama Editorial S.A. de C.V.
4. Chiavenato, I. (2001). *Administración, teoría, proceso y práctica*. Bogotá: McGrawHill.
5. Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: McGrawHill.
6. Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica*. México: The McGraw-Hill.
7. Fernández de Velasco, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.
8. Franklin, E. (2009). *Organización de las empresas*. México D.F: McGrawHill.
9. Goodstein, L., Timothy, N., & Pfeiffer, W. (1998). *Planeación estratégica aplicada*. Santafé de Bogotá: McGRAW-HILL.
10. Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogota: McGraw-Hill.
11. Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración, Un enfoque basado en competencias*. México D.F.: Cengage Learning Editores.
12. Pérez, E., & Francisco, M. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de calidad (ISO 9001:200) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Bogotá: Universidad cooperativa de Colombia.
13. Sainz de Vicuña, J. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. México: Alfaomega.

NORMAS


14. ISO 9000 (2015)

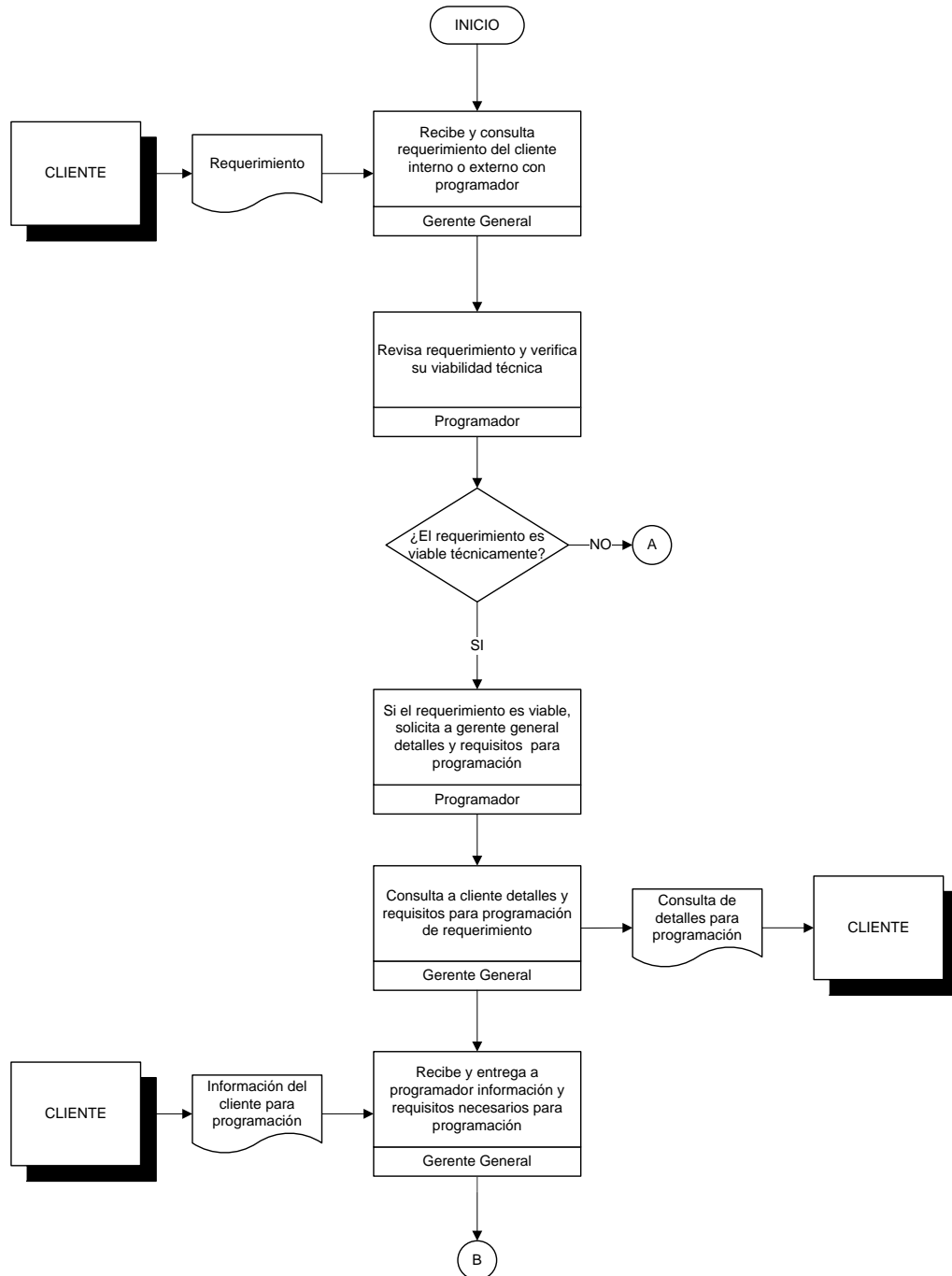
DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS


15. Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/33714641/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-Version-en-Espanol>,173-174.
16. Banco Central del Ecuador. (2014). *Indicadores Económicos*. Recuperado de <http://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/754>.
17. I.E.S.S. (2014). *I.E.S.S.* Recuperado de <http://www.iess.gob.ec/es/web/guest/institucion>.
18. Ministerio de Relaciones Laborales. (2014). *Ministerio de Relaciones Laborales*. Recuperado de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/>.
19. Montilla,F. (2007). Zona Económica. *Riesgo País*. Recuperado de <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-pais>
20. Superintendencia de Compañías. (2014). *Superintendencia de Compañías*. Recuperado de <http://www.supercias.gob.ec/portal/>
21. Ministerio de finanzas (2014). *Indicadores macro económicos*. Recuperado de <http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=121>.
22. Banco Central de la República Dominicana (2014). *Riesgo-País (EMBI) y Calificación Deuda Dominicana*. Recuperado de http://www.bancentral.gov.do/entorno_int/EMBI.pdf?s=1431514577910
23. I.N.E.C. (2014). *Primera encuesta nacional de actividades de ciencia innovación y tecnología*. Recuperado de http://www.inec.gob.ec/ACTI/Presentacion-ACTI.pdf?TB_iframe=true&height=600&width=1000
24. A.E.SOFT. (2013). *Catálogo soluciones de software 2012-2013*. Recuperado de <http://www.aesoft.com.ec/www/index.php/182-catalogo-2012-2013>

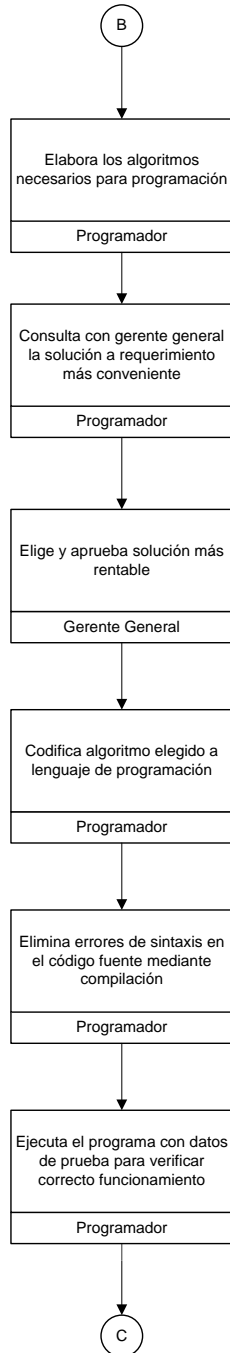
ANEXOS


ANEXO 1: FLUJOGRAMAS DE PROCESOS IDENTIFICADOS

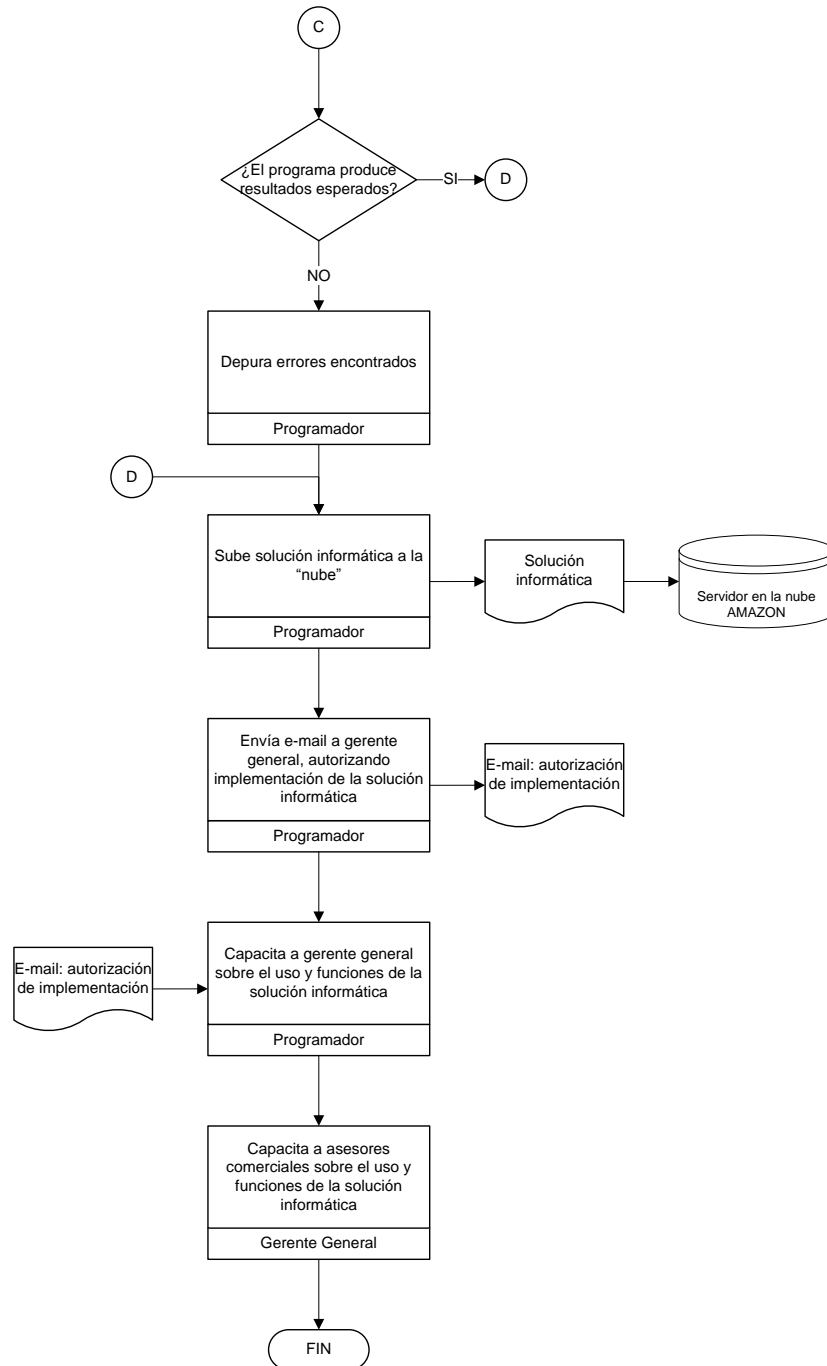
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Diseño y desarrollo de software		
Edición No. 01			Página 1 de 4



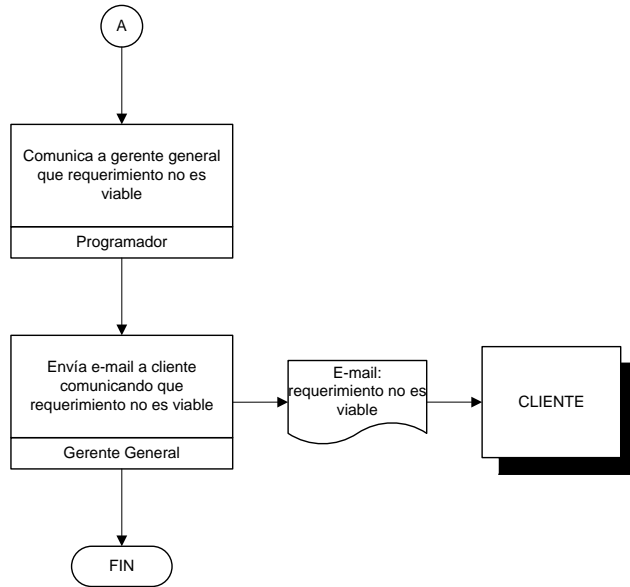
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Diseño y desarrollo de software		
Edición No. 01			Página 2 de 4




	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Diseño y desarrollo de software	
Edición No. 01		Página 3 de 4




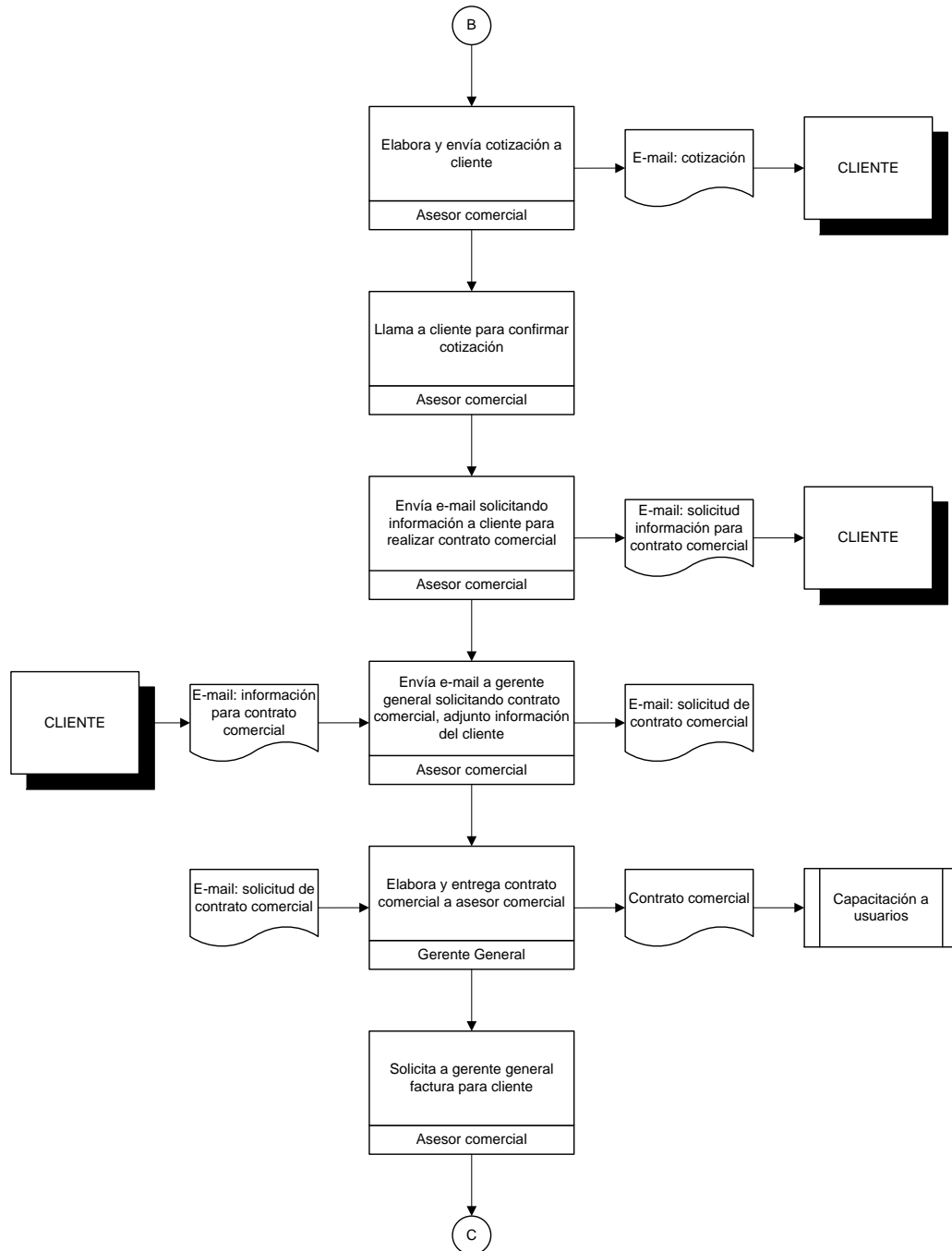
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Diseño y desarrollo de software		
Edición No. 01			Página 4 de 4




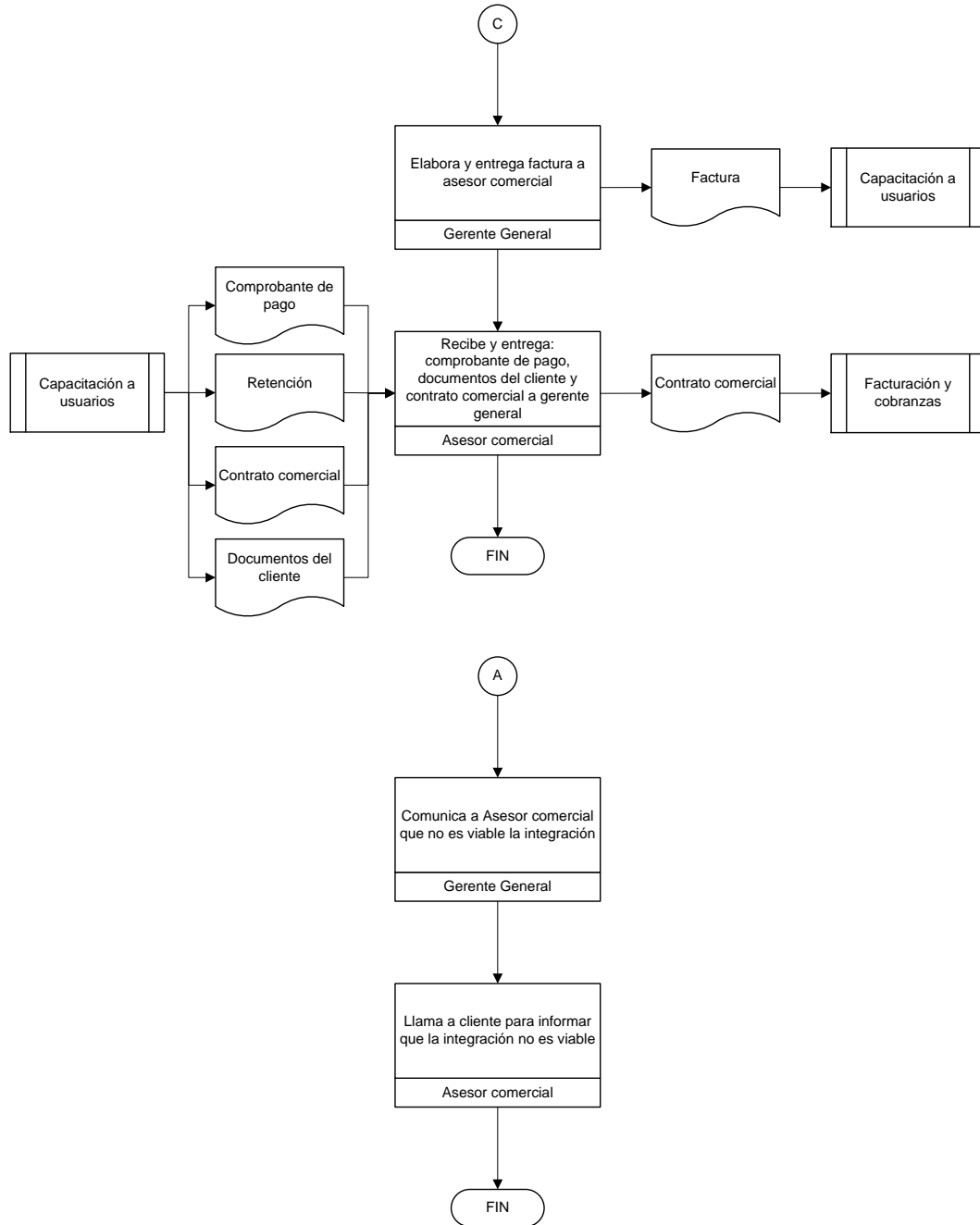
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Venta		
Edición No. 01			Página 1 de 3




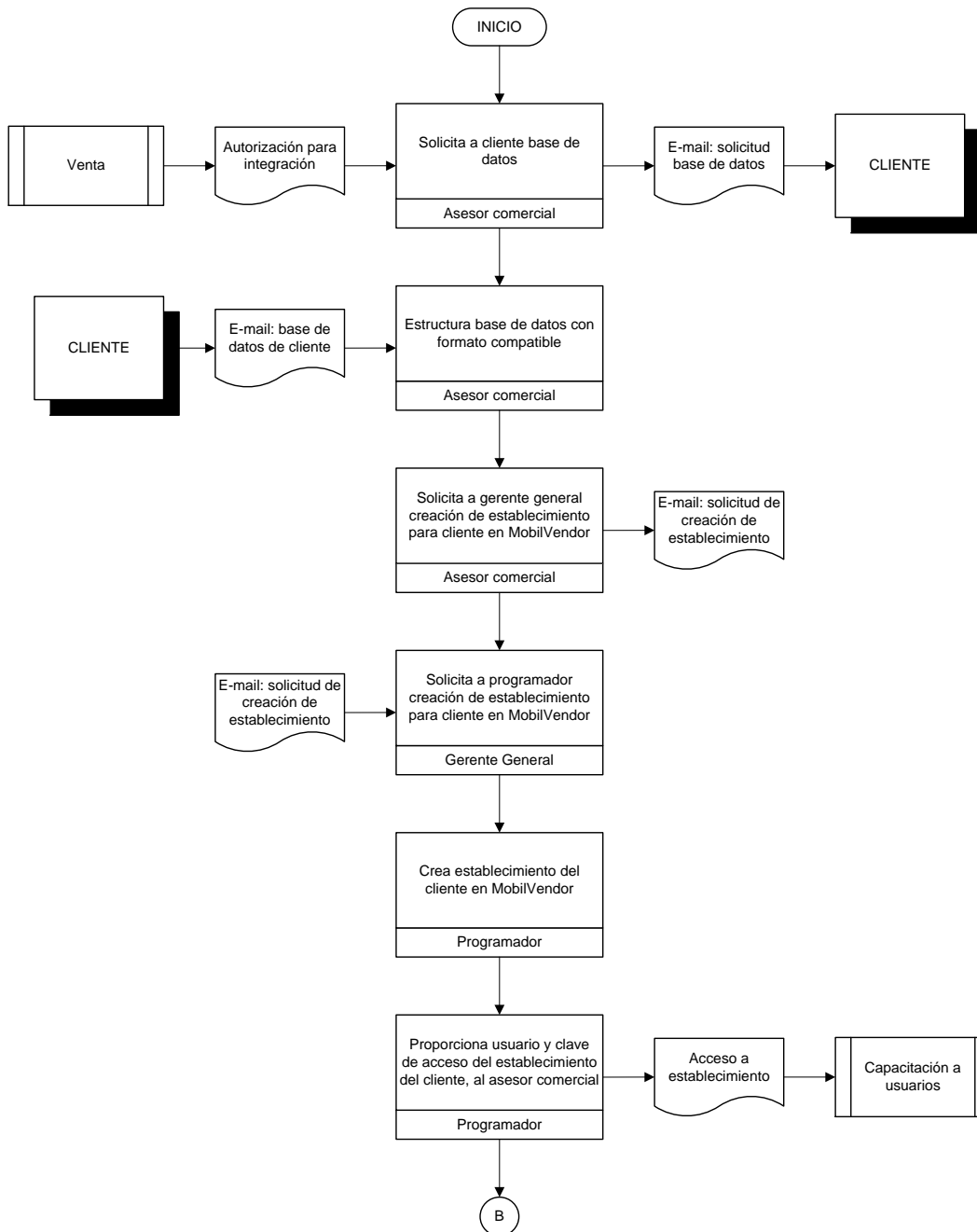
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Venta		
Edición No. 01			Página 2 de 3




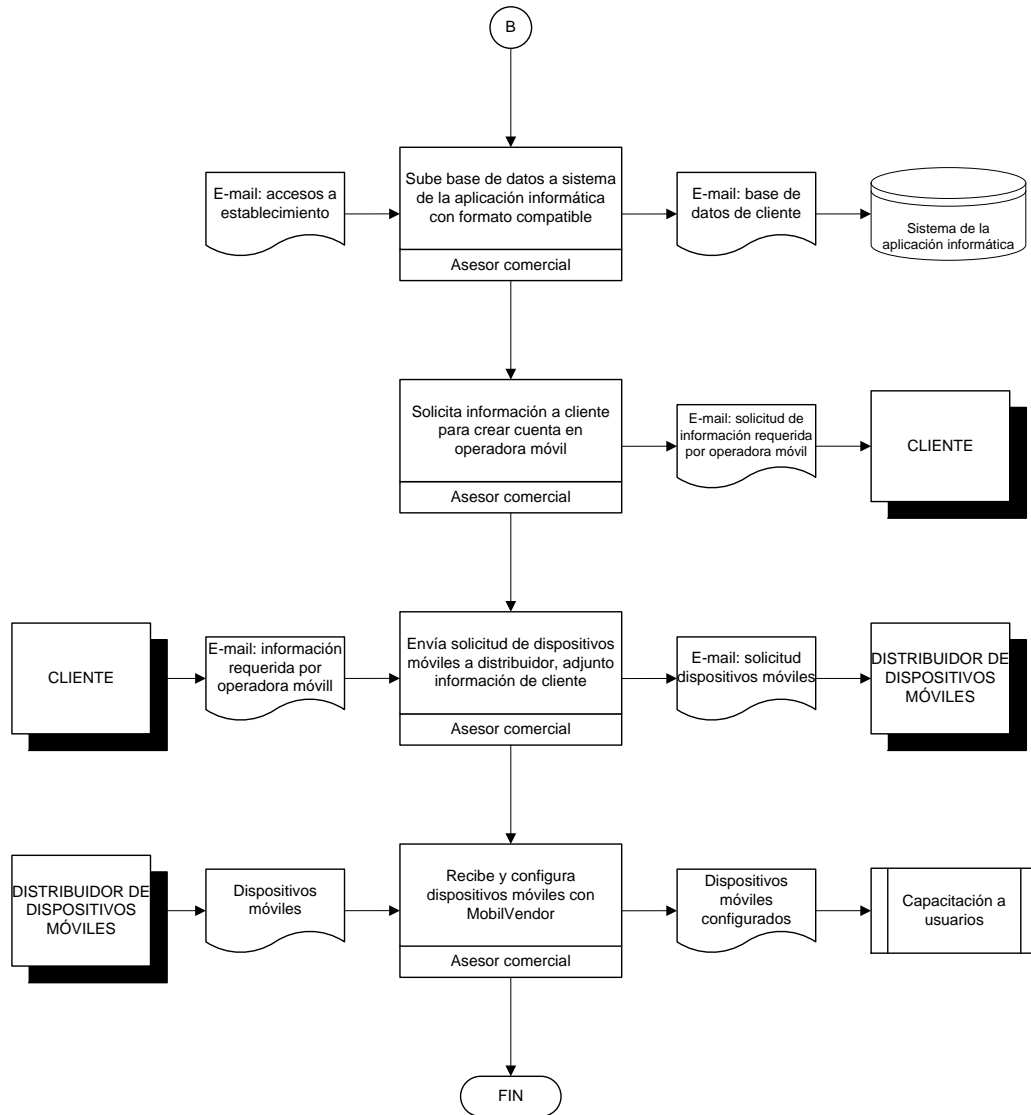
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Venta		
Edición No. 01			Página 3 de 3



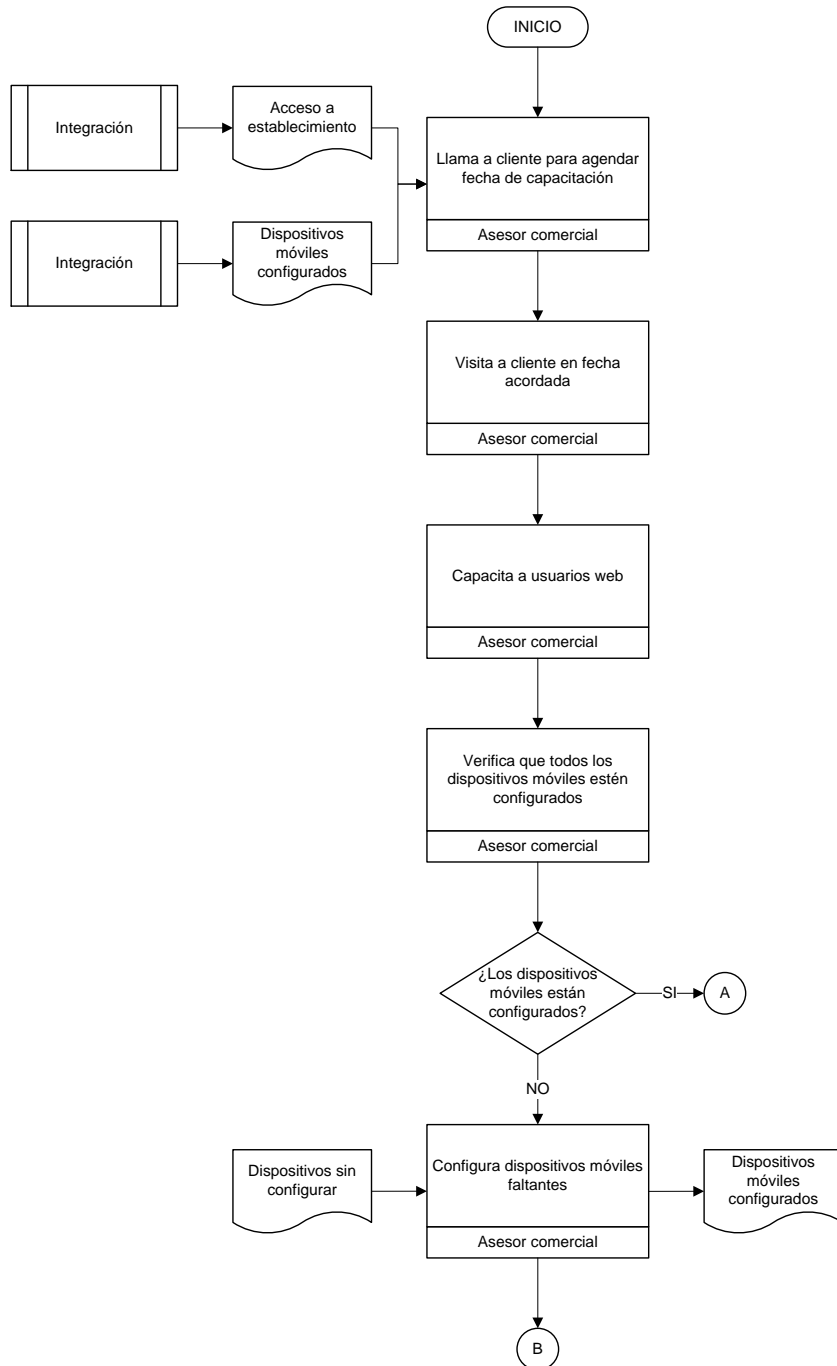
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Integración		
Edición No. 01			Página 1 de 2



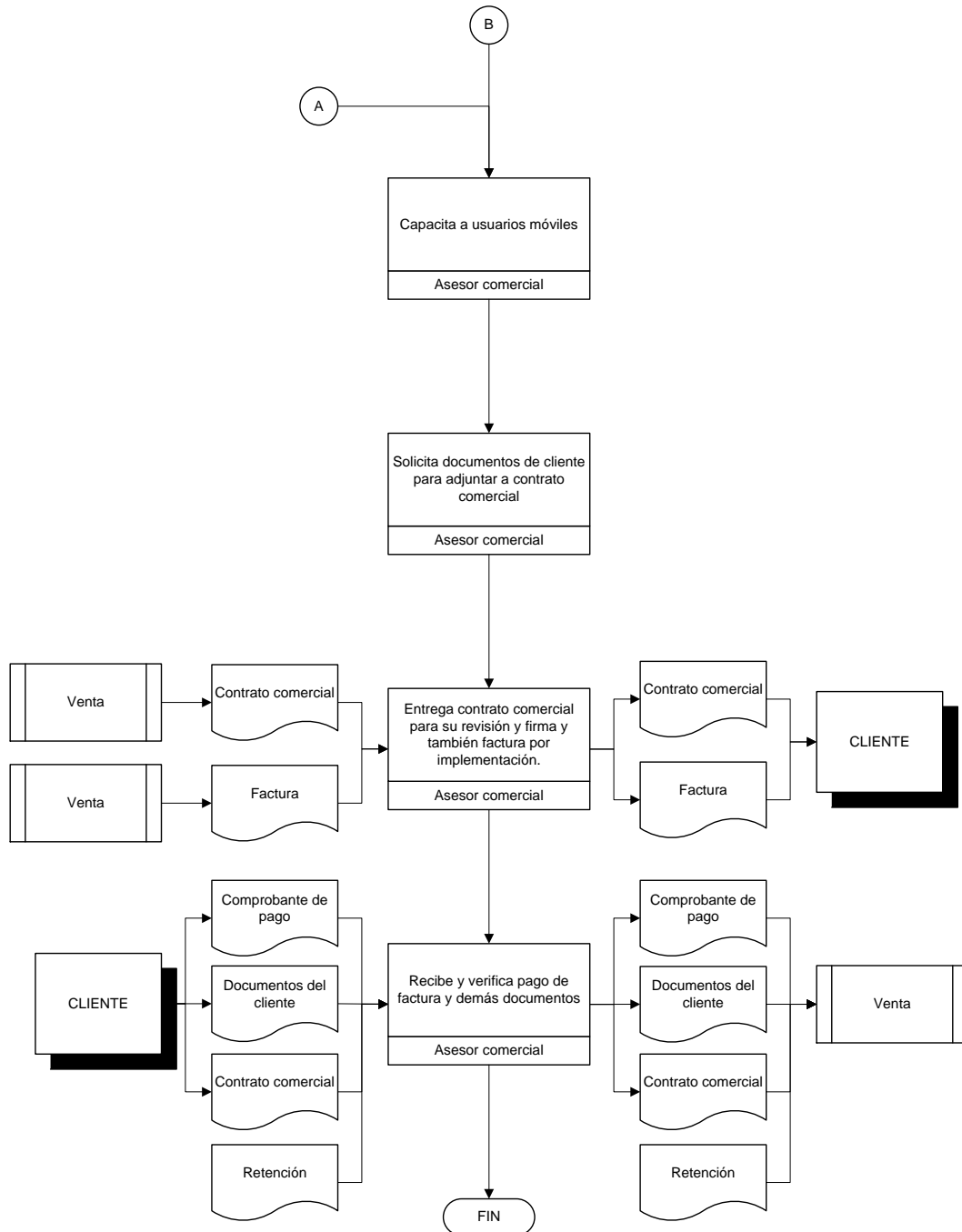
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Integración		
Edición No. 01			Página 2 de 2




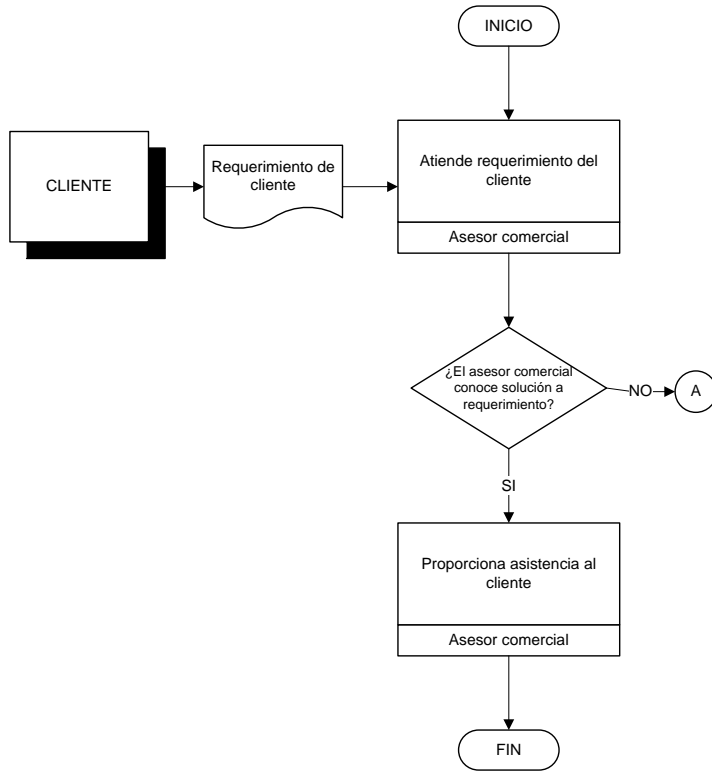
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Capacitación a usuarios		
Edición No. 01			Página 1 de 2




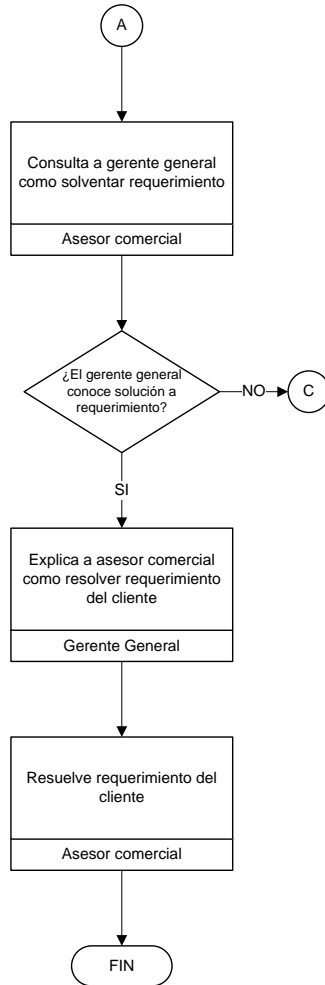
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Capacitación a usuarios		
Edición No. 01			Página 2 de 2




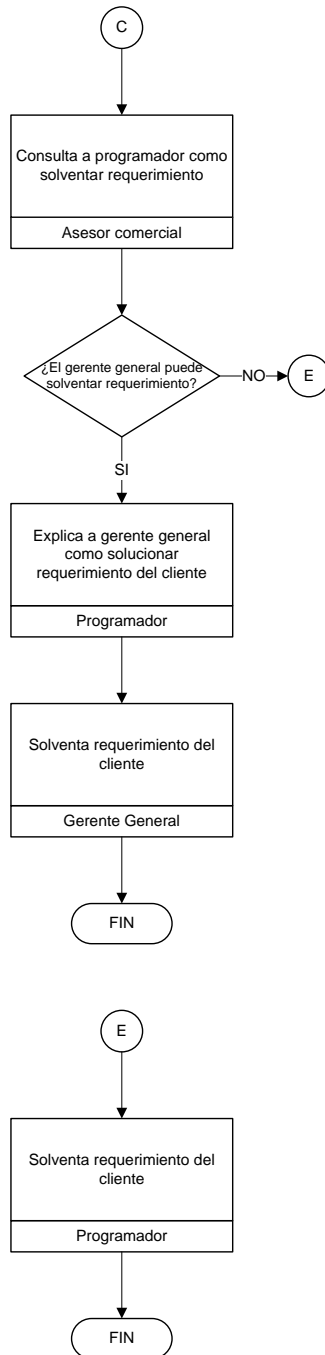
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Soporte a usuarios		
Edición No. 01			Página 1 de 3




		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Soporte a usuarios		
Edición No. 01			Página 2 de 3




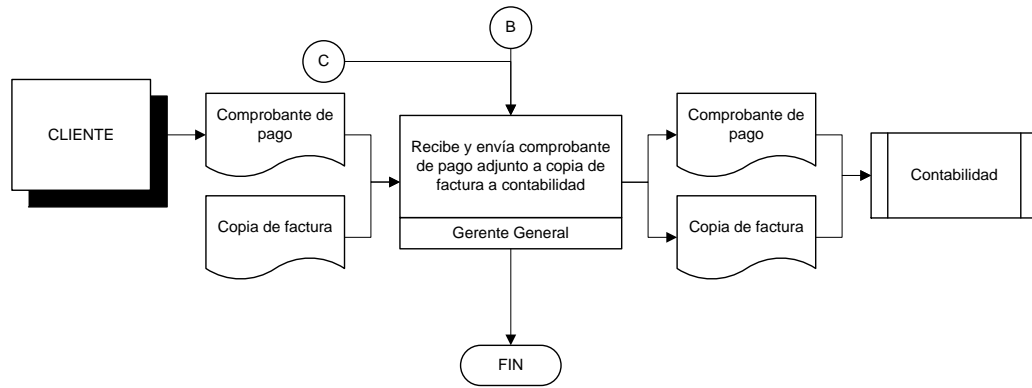
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Soporte a usuarios		
Edición No. 01			Página 3 de 3



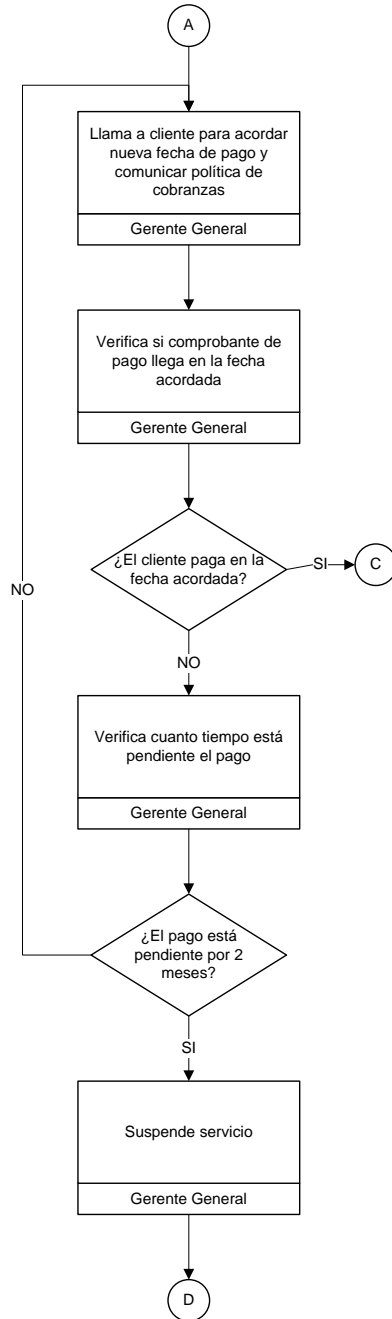
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Facturación y cobranzas		
Edición No. 01			Página 1 de 4




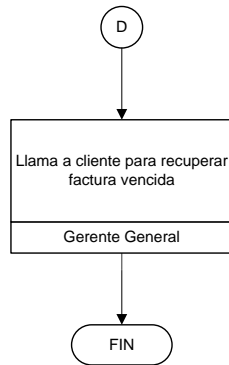
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Facturación y cobranzas		
Edición No. 01			Página 2 de 4




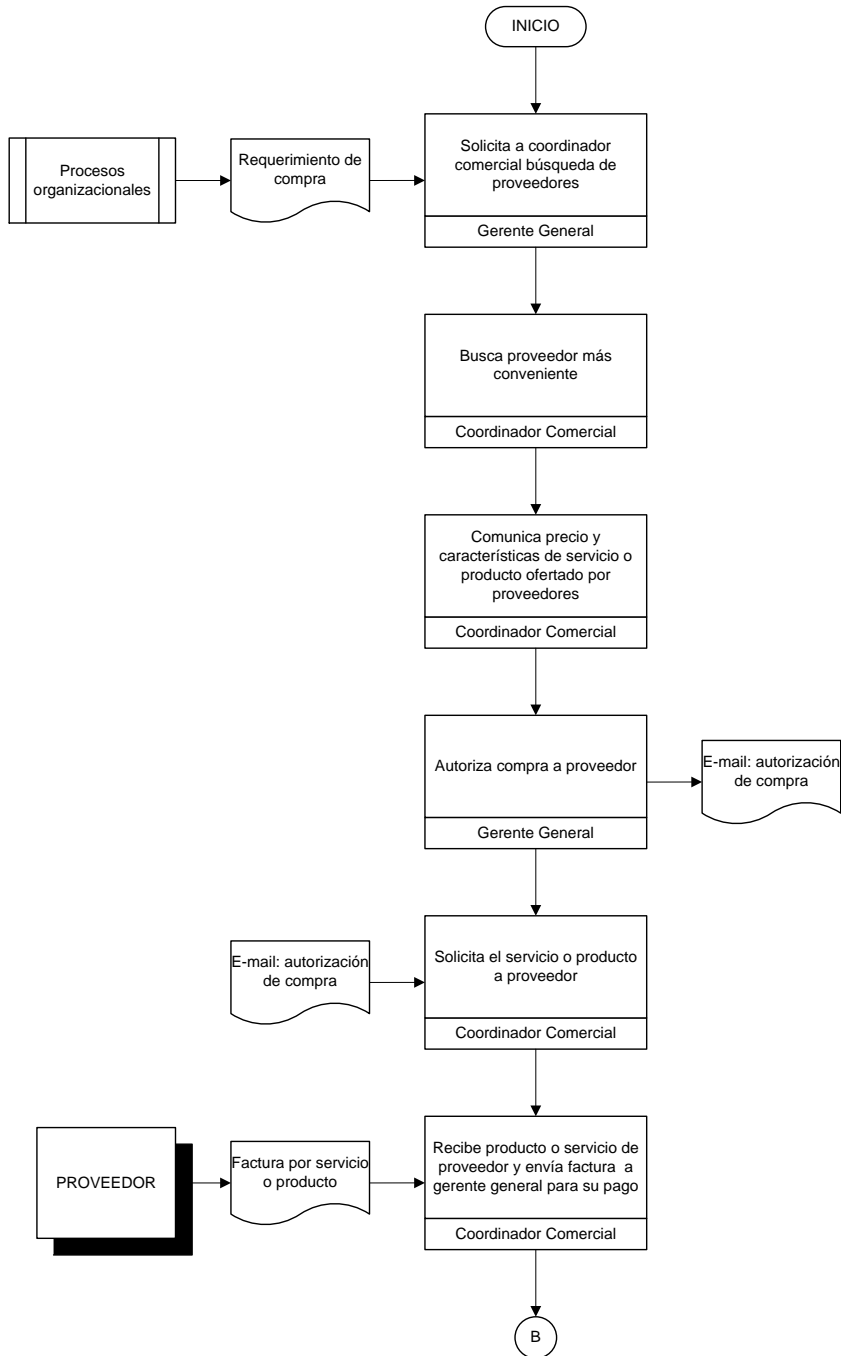
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Facturación y cobranzas		
Edición No. 01			Página 3 de 4




		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Facturación y cobranzas		
Edición No. 01			Página 4 de 4




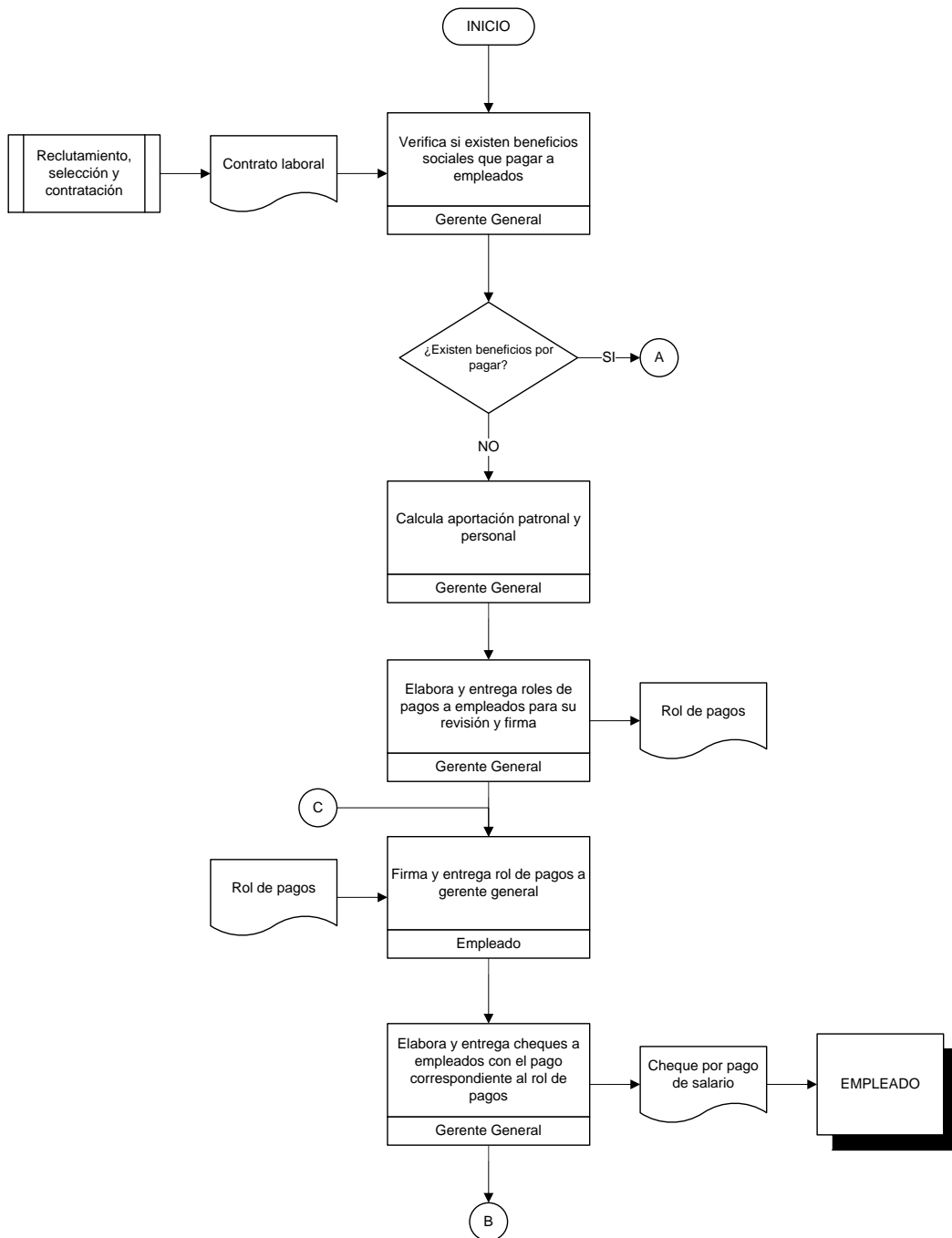
 <div>Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Código	Proceso: Compras y pagos a proveedores	
Edición No. 01		Página 1 de 2




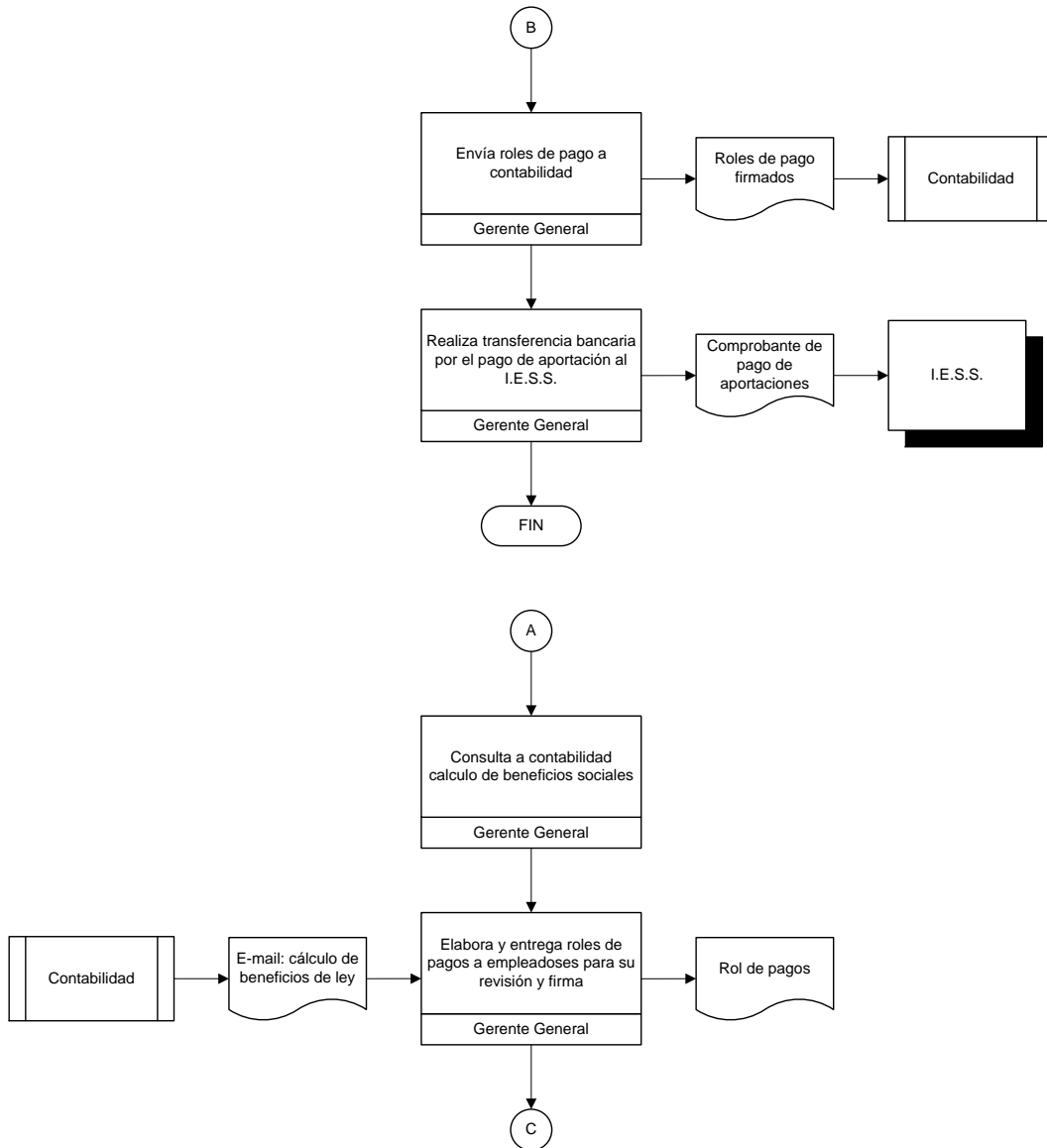
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
Código	Proceso: Compras y pagos a proveedores		
Edición No. 01		Página 2 de 2	

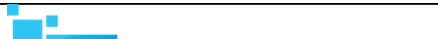


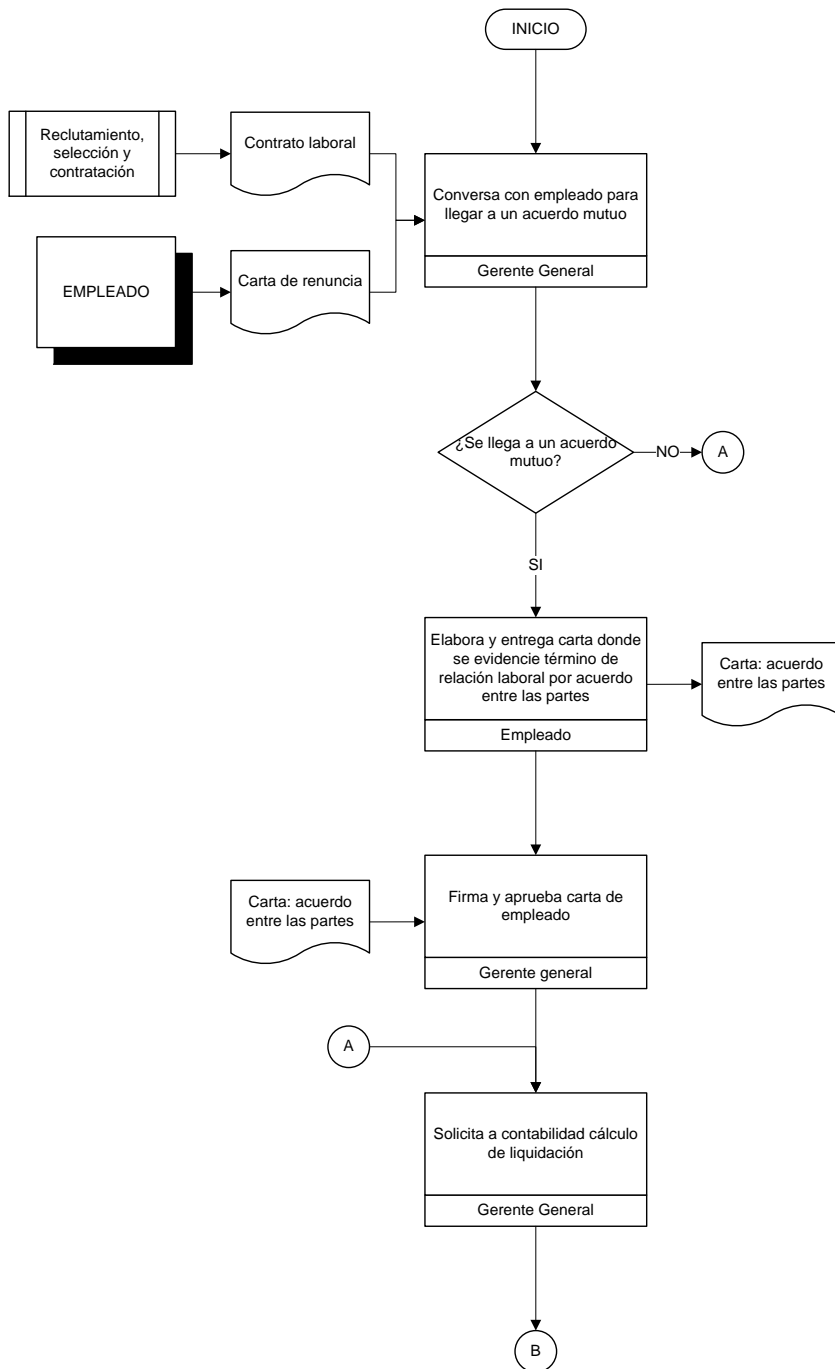
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Nómina		
Edición No. 01			Página 1 de 2

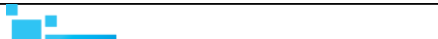


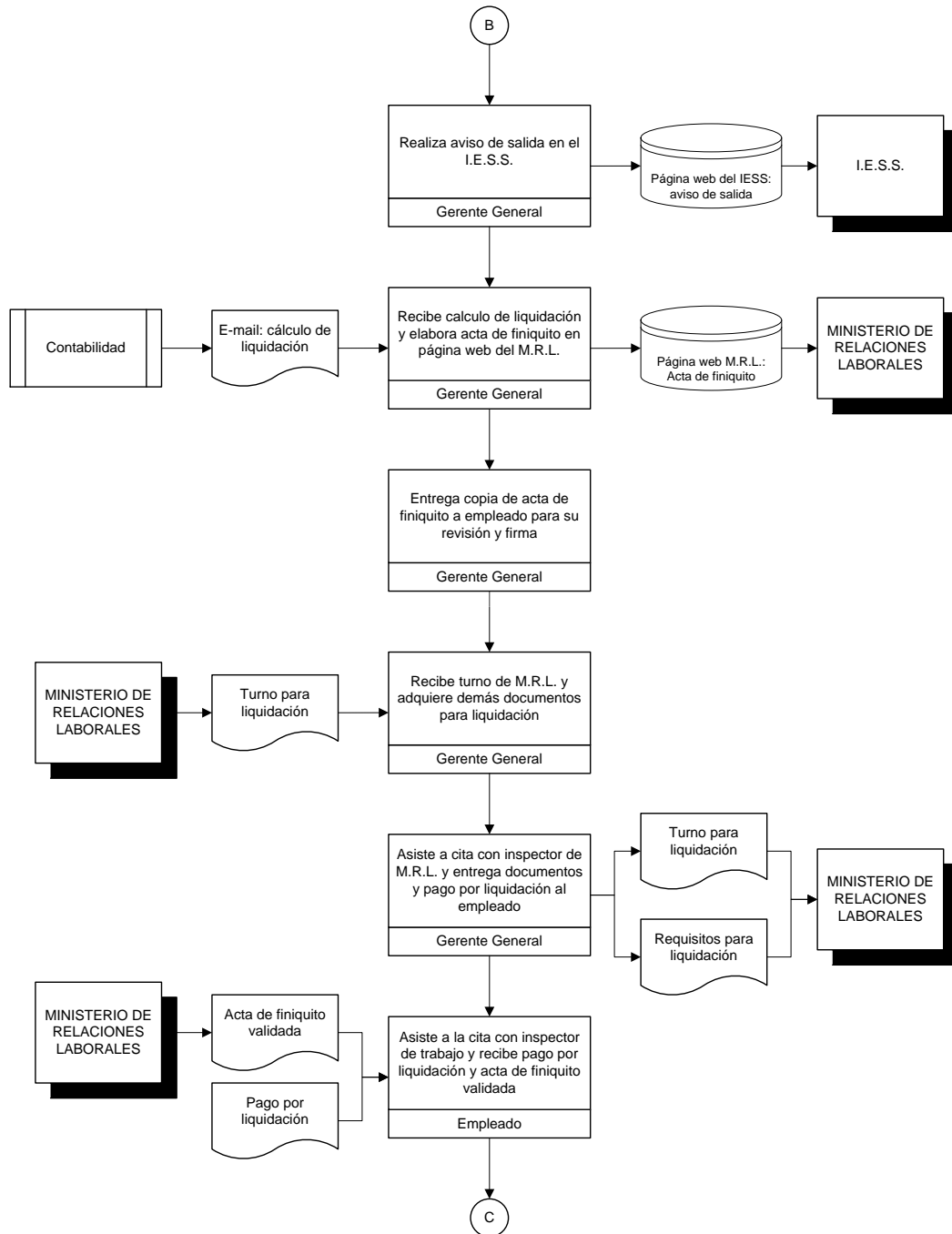
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Nómina		
Edición No. 01			Página 2 de 2




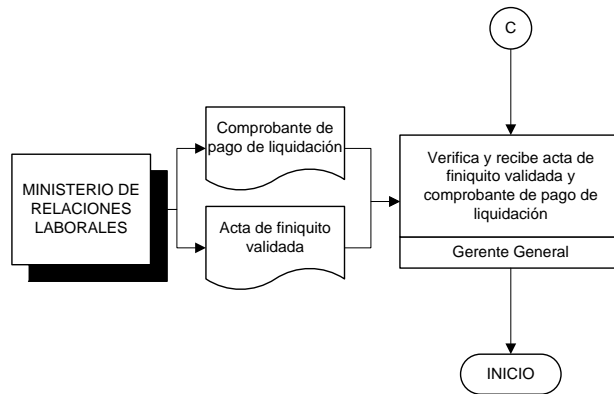
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Desvinculación		
Edición No. 01			Página 1 de 3



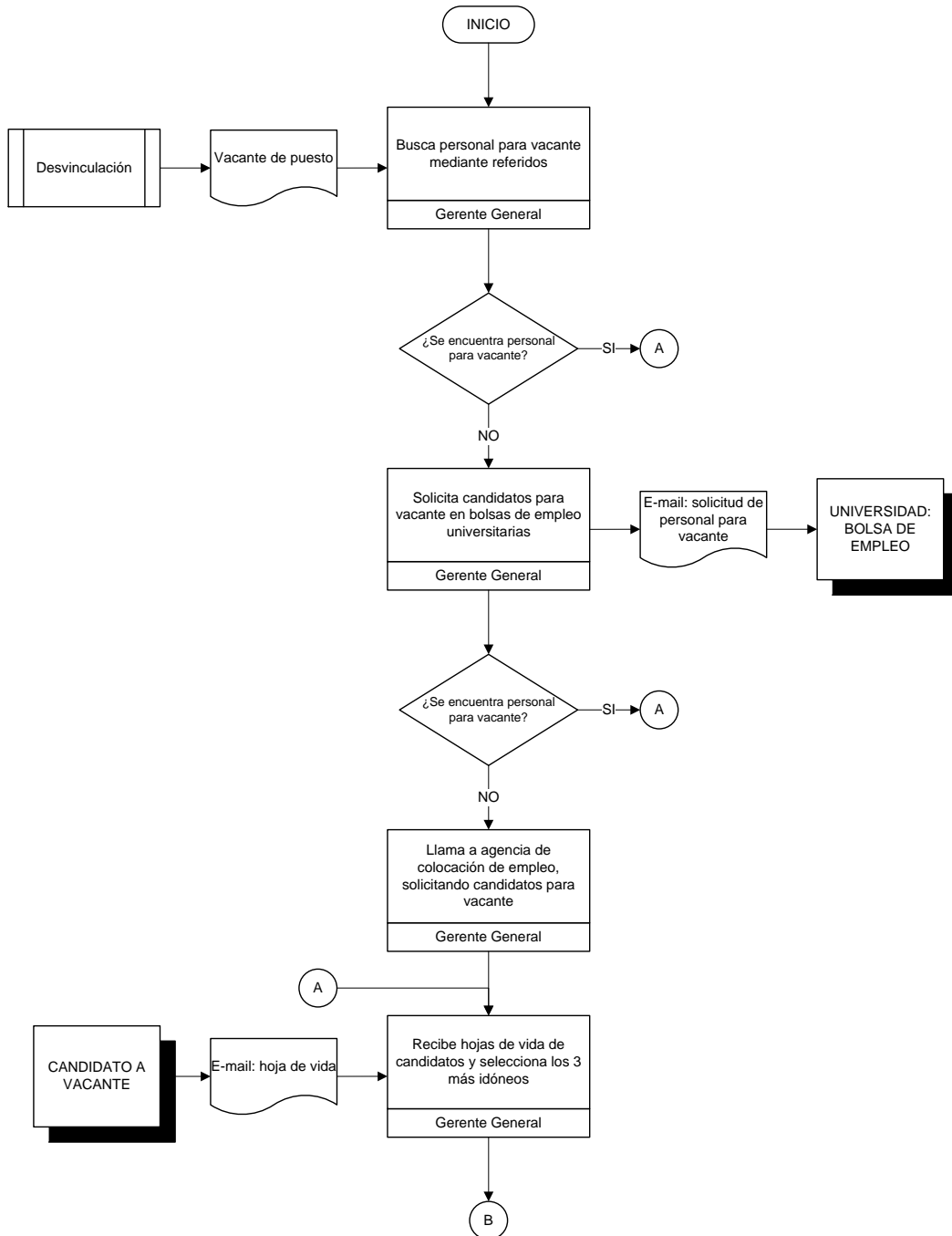
		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Desvinculación		
Edición No. 01			Página 2 de 3



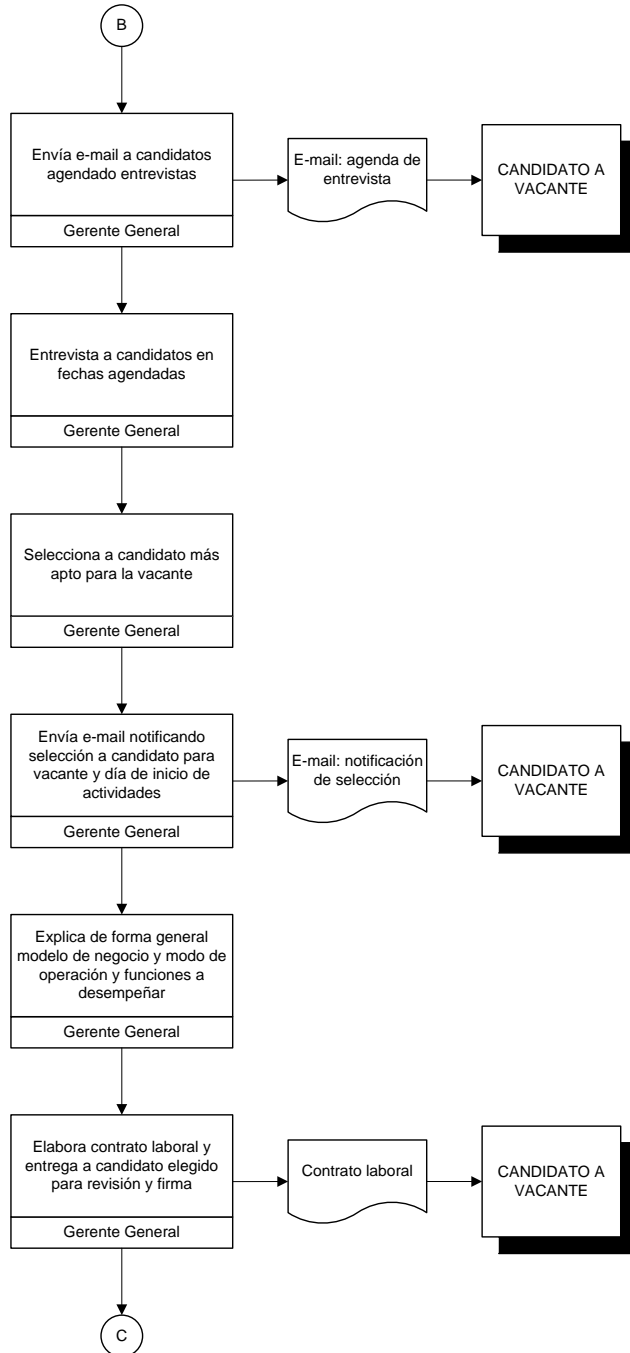
	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Desvinculación	
Edición No. 01		Página 3 de 3



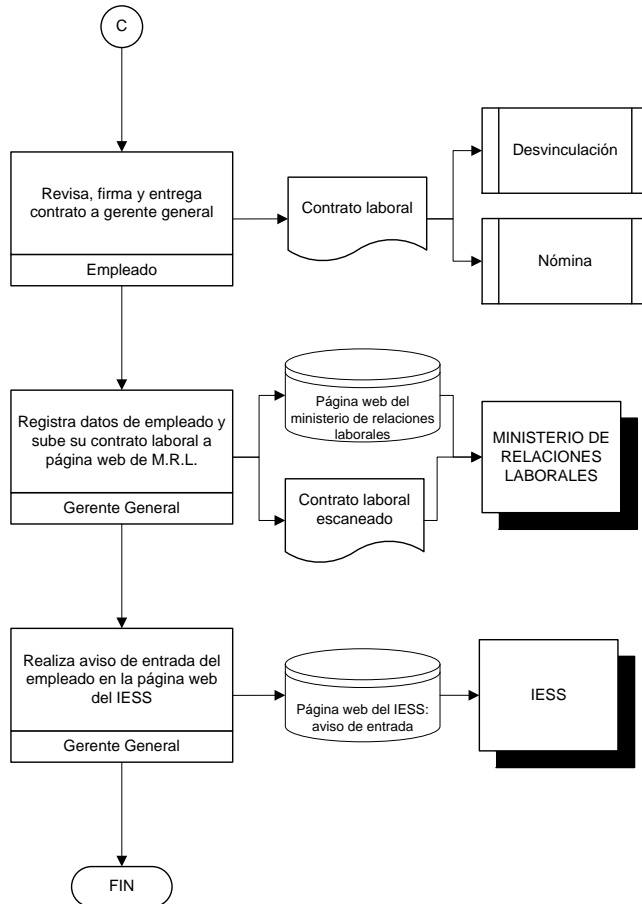
	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Reclutamiento, selección y contratación	
Edición No. 01		Página 1 de 3



		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Reclutamiento, selección y contratación		
Edición No. 01			Página 2 de 3



	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
Código	Proceso: Reclutamiento, selección y contratación	
Edición No. 01		Página 3 de 3



ANEXO 2: MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

 Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GES01	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
Edición No. 01			Página 1 de 6

1. PROPOSITO

Diseñar y ejecutar planes estratégicos y operativos de la organización basados en el análisis del macro y micro entorno de la empresa, para alcanzar objetivos determinados a corto, mediano y largo plazo, mediante la toma de decisiones objetiva basada en indicadores de gestión, de forma oportuna.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las áreas de la empresa Mivsell Technology Company S.A.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Gerente General
- Coordinadores de área

4. DEFINICIONES

Planificación estratégica: Es el proceso que tiene como resultado el plan estratégico, en donde se detallan los objetivos y estrategias organizacionales que se quieren conseguir a largo plazo, basándose en el entorno de la empresa.

Plan estratégico: Documento en el que se detallan los objetivos de la empresa a largo plazo, como conseguirlos mediante estrategias y los responsables de ejecutarlas.

Plan operativo: Documento en el cual los coordinadores de cada área determinan objetivos específicos, responsables, indicadores y actividades o estrategias a cumplir en un año, alineados con la planificación estratégica.

Informe de cumplimiento del plan operativo: Documento en el que se muestra el cálculo de los indicadores formulados en el plan operativo, con el objetivo de hacer seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos, para que si en el caso de que existan desviaciones, plantear acciones correctivas.

Acciones correctivas para plan operativo: Documento donde se explica cómo se resolverán de forma puntual las desviaciones en el cumplimiento del plan operativo.

5. POLITICAS

- La reunión para realizar la planificación estratégica se realizará cada dos años.
- En la reunión deben estar presentes todos los coordinadores de área y el gerente general.

 Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GES01	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
Edición No. 01			Página 2 de 6

- El plan operativo debe explicar de forma específica como conseguir los objetivos planteados en la planificación estratégica.
- El plan operativo debe planificarse para un año con revisiones cada 3 meses.
- El plan estratégico debe ser difundido en toda la organización.
- El control de asistencia a la reunión para la planificación estratégica será realizado por el asistente administrativo.
- Se realizará una evaluación de la planificación estratégica anualmente.
- El gerente general será el encargado de verificar el cumplimiento de los objetivos de la planificación estratégica.

6. INDICADORES

Nombre	Eficacia de estrategias implementadas			
Descripción	Indica el % estrategias que cumplieron con su propósito			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Estrategias organizacionales que alcanzaron los objetivos/Total estrategias organizacionales planteadas)*100	2 años	LS:100% LI: 80% SENTIDO: (+)	Gerente General	Gerente General

Nombre	Cumplimiento de objetivos del plan estratégico			
Descripción	Indica el % de objetivos cumplidos			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Objetivos cumplidos/Total objetivos planificados)*100	2 años	LS:100% LI: 90% SENTIDO: (+)	Gerente General	Gerente General

7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
GES01-DOC-01	Formato: plan estratégico
GES01-DOC-02	Formato: plan operativo
GES01-DOC-03	Formato: acciones correctivas para plan operativo
GES01-DOC-04	Formato: informe de cumplimiento del plan operativo

 Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GES01	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
Edición No. 01			Página 3 de 6

8. REGISTROS

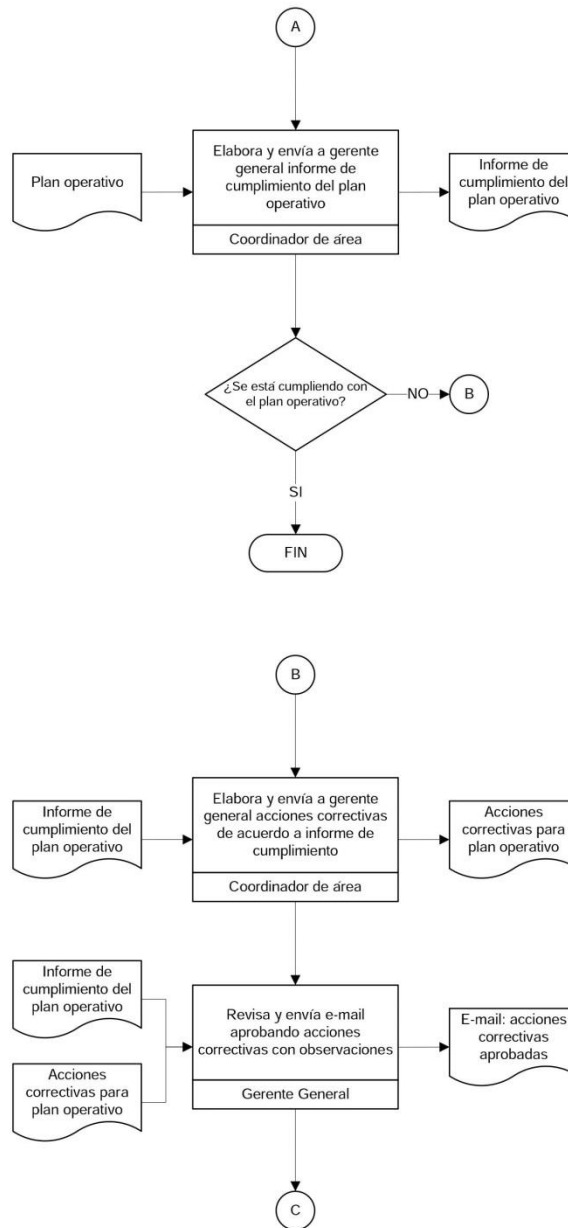
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GES01-REG-01	Plan estratégico	Digital	2 años	Archivo pasivo
GES01-REG-02	Plan operativo	Digital	1 año	Archivo pasivo
GES01-REG-03	Informe de cumplimiento del plan operativo	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GES01-REG-04	Acciones correctivas para plan operativo	Digital	1 mes	Archivo pasivo
	E-mail: acciones correctivas aprobadas	Digital	1 mes	Eliminación del registro
GFI01-REG-01	Estados financieros	Digital	1 mes	Eliminación del registro
GFI02-REG-01	Presupuestos	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: proyectos aprobados	Digital	1 mes	Eliminación del registro

9. DIAGRAMA DE FLUJO

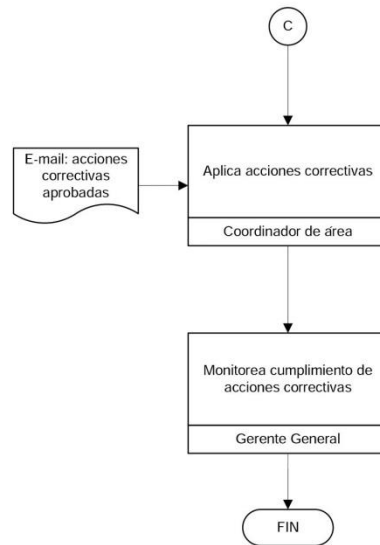
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GES01	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
Edición No. 01		Página 4 de 6



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GES01	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	
Edición No. 01		Página 5 de 6



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GES01	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
Edición No. 01			Página 6 de 6



Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

 Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GES02	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
Edición No. 01			Página 1 de 4

1. PROPOSITO

Este proceso se encarga de supervisar el resultado obtenido de los procesos, acciones correctivas y preventivas, entre otros aspectos de la organización que permiten conocer su situación actual e identificar oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las áreas de la empresa Mivsell Technology Company S.A.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Gerente General

4. DEFINICIONES


Planes de mejora: Acciones para mejorar alguna no conformidad dentro de la organización.

No conformidad: Incumplimiento de algún requisito.

Informe ejecutivo para revisión por la dirección: Documento que muestra de forma resumida todos los aspectos considerados relevantes para conocer la situación actual de la empresa y que son útiles para la revisión por la dirección, ya que en base a esta información se toman decisiones y se elaboran planes de mejora.

5. POLITICAS

- La revisión por la dirección se realiza semestralmente.
- Los responsables de cada proceso deben facilitar toda la información solicitada.
- En el acta resultante de la reunión se debe explicar de forma ordenada todos los puntos tratados en la misma así como sus conclusiones.
- Se requiere el compromiso de todos los convocados a la reunión de la revisión por la dirección, para informar sobre el estado de la empresa y posibles planes de mejora, mediante comentarios, observaciones o conclusiones.

 <div>Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GES02	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
Edición No. 01			Página 2 de 4

6. INDICADORES

Nombre	Eficacia de planes de mejora			
Descripción	Indica el nivel de eficacia de los planes de mejora propuestos			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Planes que cumplieron con su propósito/Total planes propuestos)*100	Semestral	LS:100% LI: 85% SENTIDO: (+)	Responsable de proceso	Gerente General

7. DOCUMENTOS**8. REGISTROS**

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GES02-REG-01	Informe ejecutivo para revisión por la dirección	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GES02-REG-02	Acta de revisión por la dirección	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GES02-REG-03	Plan de mejoras	Digital	6 meses	Archivo pasivo
GCA02-REG-02	Reporte de efectividad de acciones correctivas y preventivas	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GCA01-REG-05	Informe de auditoría interna	Digital	1 mes	Archivo pasivo


9. DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GES02	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Edición No. 01		Página 3 de 4



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GES02		REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Edición No. 01		Página 4 de 4	

Vigente desde:			
Revisión N.º:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

 Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA01	AUDITORÍA INTERNA		
Edición No. 01			Página 1 de 5

1. PROPOSITO

Asegurar la planificación, cumplimiento y supervisión del sistema de gestión por procesos implementado en Mivsell Technology Company a través de auditorías internas.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las áreas de la empresa Mivsell Technology Company S.A.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Auditor Líder

4. DEFINICIONES

Auditado: Se refiere al proceso, persona u organización que es objeto de la auditoría.

Auditor líder: Persona con las competencias necesarias para ejecutar y supervisar la auditoría.

Plan operativo: Documento en el cual los coordinadores de cada área determinan objetivos específicos, responsables, indicadores y actividades o estrategias a cumplir en un año, alineados con la planificación estratégica.

Equipo auditor: Uno o más auditores que realizan la auditoría.


Conformidad: Cumplimiento de un requerimiento.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades de la auditoría, acordado en reunión con la alta dirección de la empresa.

Programa de auditoría: Una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo establecido y que buscan un objetivo específico.

5. POLITICAS

- Los responsables de los procesos deberán entregar todos los requisitos solicitados por la auditoría.
- El gerente general será el encargado de comprobar los resultados de la auditoría.
- El auditor líder mediante el informe de auditoría rendirá cuentas al gerente general.

 Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA01	AUDITORÍA INTERNA		
Edición No. 01			Página 2 de 5

- La auditoría a los procesos de la empresa se realizará una vez al año.
- Solo el gerente general puede solicitar una auditoría fuera el programa de auditoría.
- Cuando se encuentre no conformidades en los procesos, el auditor deberá levantar inmediatamente la no conformidad.

6. INDICADORES


Nombre	Ejecución de auditorías			
Descripción	Indica el % de ejecución de las auditorías planificadas			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\left(\frac{\text{\#Auditorías realizadas}}{\text{Total auditorías planificadas}}\right) \cdot 100$	Anual	LS:85% LI: 70% SENTIDO: (+)	Auditor líder	Gerente General

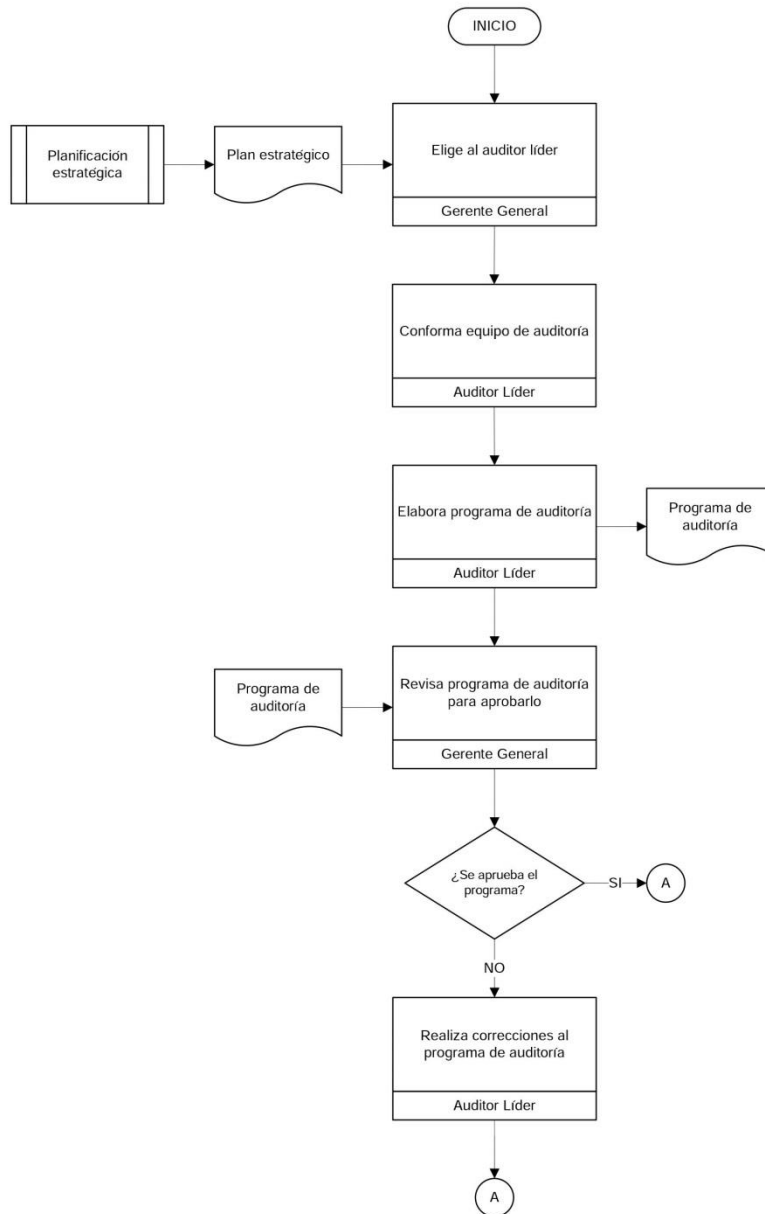
7. DOCUMENTOS


8. REGISTROS

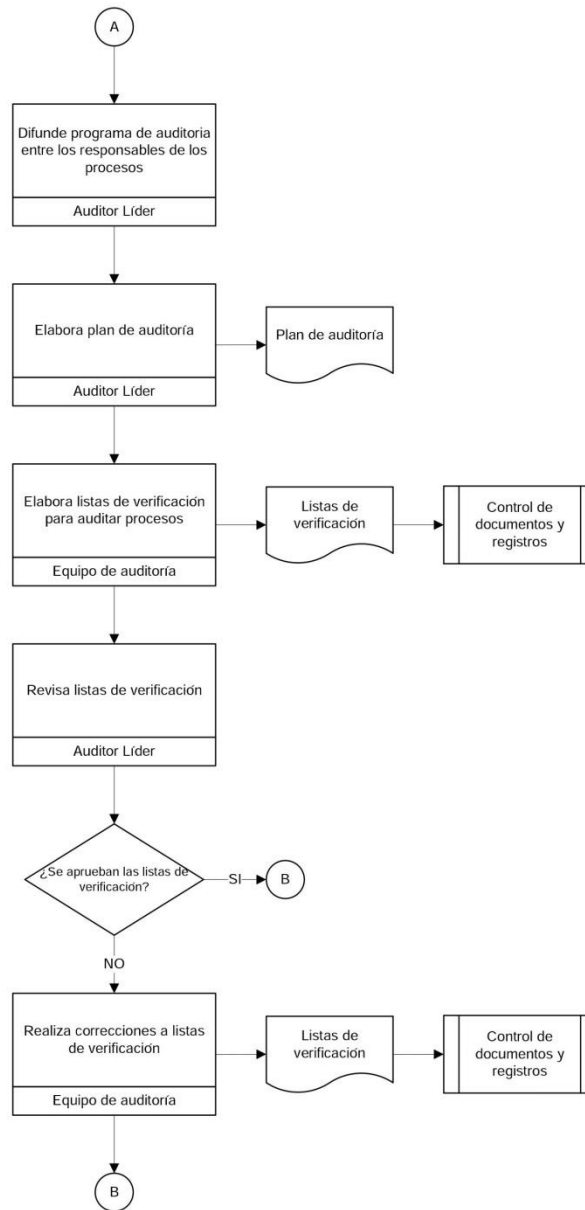
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GCA01-REG-01	Programa de auditoría	Digital	1 año	Archivo pasivo
GCA01-REG-02	Plan de auditoría	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GCA01-REG-03	Listas de verificación	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GCA01-REG-04	Solicitud de acciones correctivas	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GCA01-REG-05	Informe de auditoría interna	Digital	1 mes	Archivo pasivo


9. DIAGRAMA DE FLUJO

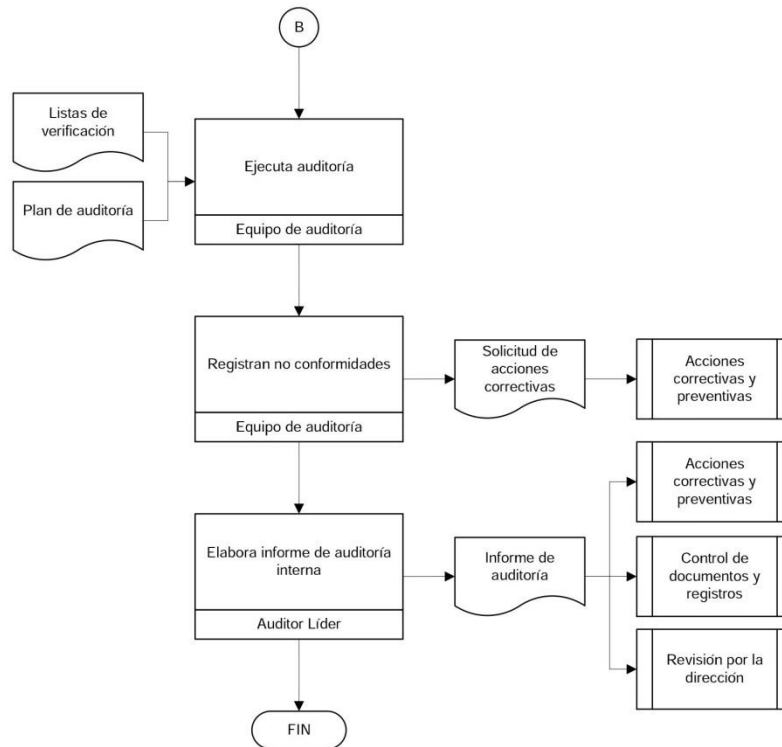
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA01	AUDITORÍA INTERNA	
Edición No. 01		Página 3 de 5




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA01	AUDITORÍA INTERNA	
Edición No. 01		Página 4 de 5



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA01	AUDITORÍA INTERNA		
Edición No. 01			Página 5 de 5



Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA02	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
Edición No. 01			Página 1 de 5

1. PROPOSITO

Determinar normas y procedimientos que aseguren el cumplimiento de acciones correctivas y preventivas que disminuyan las inconformidades en la organización.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las áreas de la empresa Mivsell Technology Company S.A.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Responsable de cada proceso

4. DEFINICIONES


Acciones correctivas: Acciones que buscan eliminar la causa de algún problema o no conformidad dentro de la organización.

Acciones preventivas: Acciones que buscan anticiparse y evitar la causa de algún problema o no conformidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

5. POLITICAS

- Si no se cierra la no conformidad, se deberán tomar nuevamente acciones correctivas o preventivas hasta solucionar el problema.
- Para encontrar la causa de las no conformidades se utilizará la metodología de espina de pescado.
- Las acciones correctivas o preventivas siempre deberán aprobarse por el gerente general.
- Compromiso por parte de los responsables del proceso para encontrar e implementar soluciones efectivas a los problemas identificados.
- En el formato de acciones correctivas y preventivas se deberá incluir siempre la fecha de inicio de su implementación al igual que la persona responsable de llevar a cabo.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA02	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
Edición No. 01			Página 2 de 5

6. INDICADORES

Nombre	Nivel de inconformidades			
Descripción	Indica el número de no conformidades encontradas			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Número de no conformidades identificadas	Mensual	LS:5 LI: 0 SENTIDO: (-)	Responsable del proceso	Responsable del proceso

Nombre	Cumplimiento de acciones correctivas y preventivas			
Descripción	Indica el % de cumplimiento acciones correctivas			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Acciones correctivas y preventivas ejecutadas a tiempo/Total acciones correctivas y preventivas)*100	Mensual	LS:100% LI: 80% SENTIDO: (+)	Responsable del proceso	Responsable del proceso


7. DOCUMENTOS

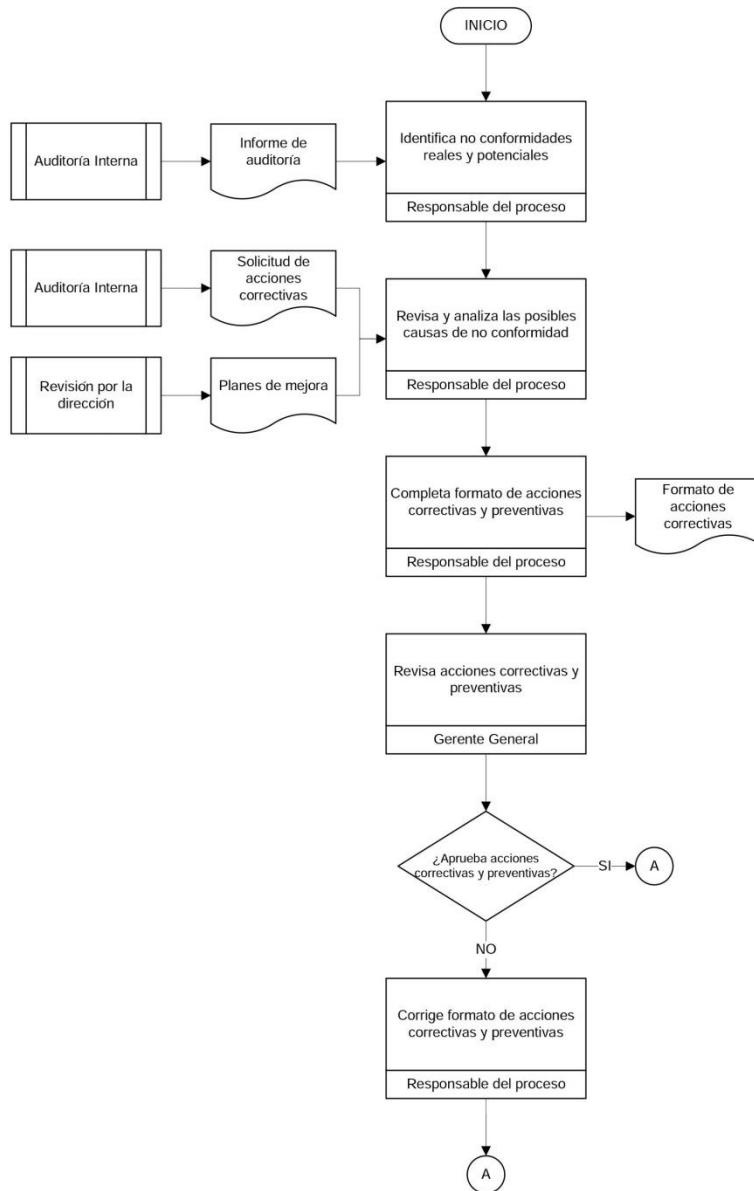
Código	Nombre
GCA02-DOC-01	Formato de acciones correctivas


8. REGISTROS

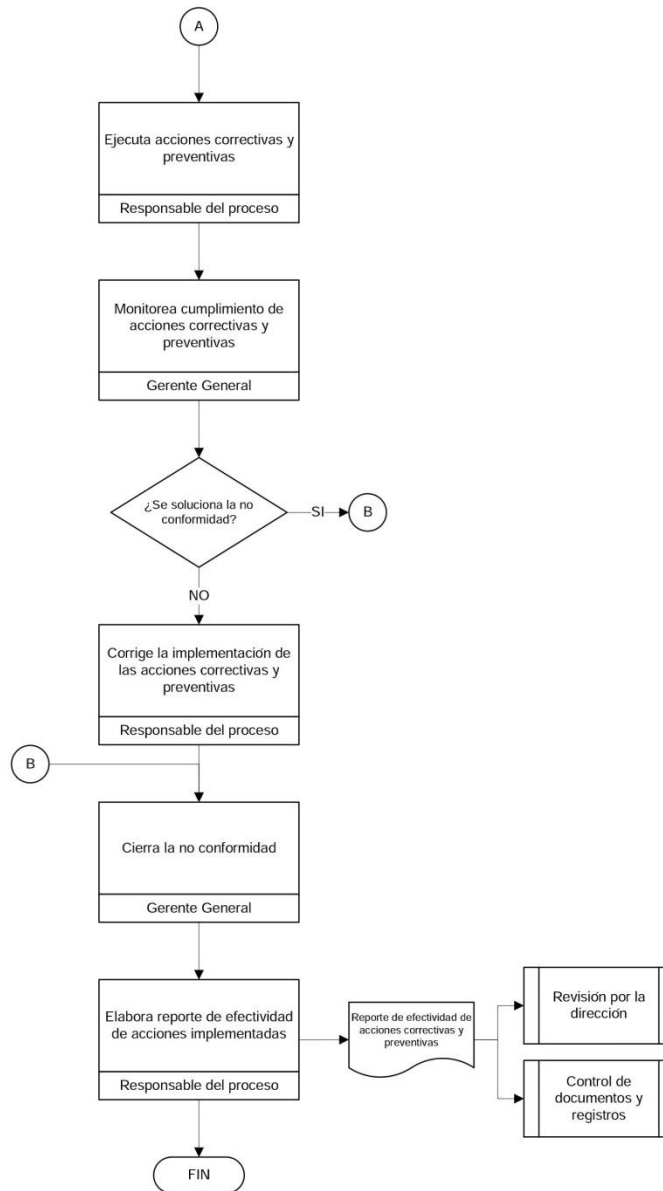
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GCA02-REG-01	Formato de acciones correctivas	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GCA02-REG-02	Reporte de efectividad de acciones correctivas y preventivas	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GCA01-REG-04	Solicitud de acciones correctivas	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GCA01-REG-05	Informe de auditoría interna	Digital	1 mes	Archivo pasivo


9. DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA02	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	
Edición No. 01		Página 3 de 5




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA02	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	
Edición No. 01		Página 4 de 5



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA02		ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	
Edición No. 01		Página 5 de 5	

Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA03	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
Edición No. 01			Página 1 de 5

1. PROPOSITO

Establecer los controles y procedimientos que permitan la actualización, verificación, aprobación, y distribución de documentos y registros a los responsables de los procesos, para su uso.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los documentos y registros, digitales o impresos de Mivsell Technology Company.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Gerente General

4. DEFINICIONES

Documento: Información y su medio de soporte, como escritos, fotografías, videos, audios, entre otros.


Registro: Es el documento que proporciona evidencia de actividades o procedimientos ejecutados.

Formato: Es un documento que tiene una estructura preestablecida, el cual se completa o modifica con información correspondiente a una actividad.

Edición: Es el número de veces que ha sido modificado un documento.

5. POLITICAS

- Los documentos y registros deben cumplir el formato preestablecido que se encuentra vigente en los documentos actuales.
- Solamente los responsables de cada proceso serán los encargados de elaborar documentos con el propósito de mejorar los procedimientos.
- Todos los documentos y registros que sean generados por la organización deberán ser codificados.
- La codificación de documentos y registros consta del nombre del proceso al que corresponde, seguido de DOC (para documentos) o REG (para registros) y su número secuencial, ejemplo: GCA03-DOC-01.

 Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA03	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
Edición No. 01			Página 2 de 5

- El encabezado de los documentos y registros debe contener la siguiente información: edición, logo de la empresa, nombre del proceso y del documento, codificación y número de página.
- Únicamente el gerente general será el encargado de aprobar el uso de nuevos documentos.
- Los documentos físicos se guardarán en la empresa hasta por 1 año, luego se procederá a su reciclaje, a excepción de los documentos contables que deben almacenarse por 7 años.
- Cuando un documento nuevo sea aprobado, debe ser publicado y socializado a todos los empleados de la empresa de forma inmediata.
- Los responsables de cada proceso serán los encargados de explicar el correcto uso de cada documento nuevo que haya sido aprobado.
- La vigencia y uso de nuevos documentos empezará una vez hayan sido aprobados.
- Está prohibido la distribución de documentos vigentes o no, a agentes externos de la empresa, sin la autorización del gerente general.
- Cuando el documento sea aprobado debe ser incluido en la lista maestra de documentos.

6. INDICADORES

Nombre	Nivel de cumplimiento de formatos establecidos en documentos			
Descripción	Indica el % de cumplimiento de los formatos de documentos			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Documentos que cumplen con formato/Total documentos aprobados y vigentes)*100	Mensual	LS:100% LI: 90% SENTIDO: (+)	Responsable del proceso	Responsable del proceso

7. DOCUMENTOS

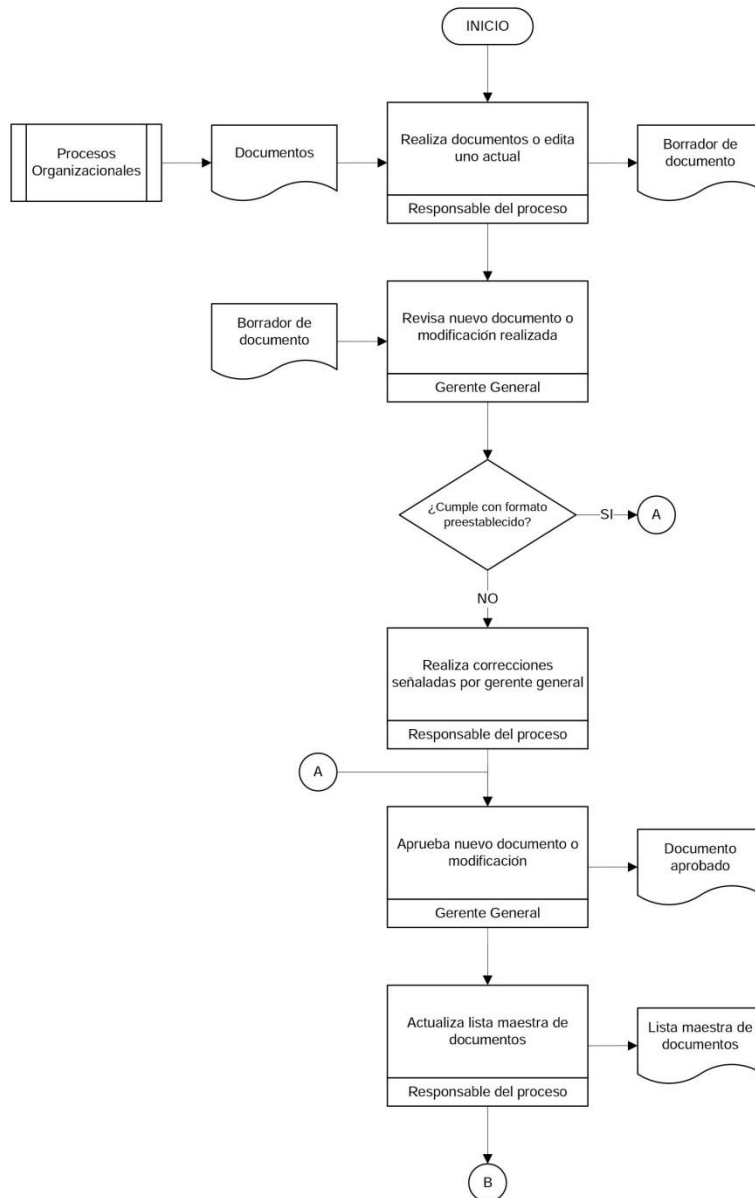
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA03	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
Edición No. 01			Página 3 de 5


8. REGISTROS

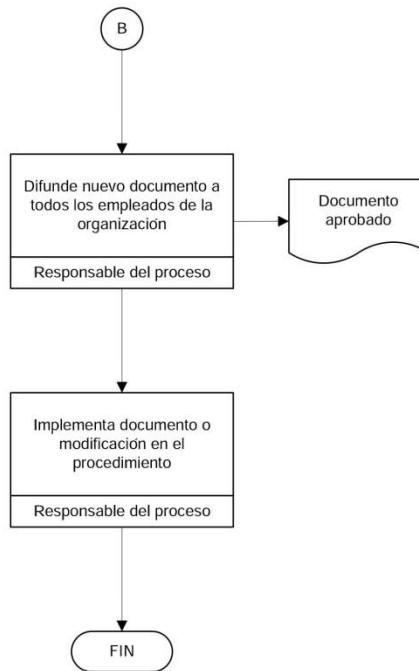
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GCA03-REG-01	Lista maestra de documentos	Digital	Permanente	Archivo pasivo

9. DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA03	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
Edición No. 01		Página 4 de 5



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GCA03		CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
Edición No. 01		Página 5 de 5	



Vigente desde:			
Revisión N.º:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: DES01	DISEÑO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS	
Edición No. 01		Página 1 de 6

1. PROPOSITO

Proporcionar y evaluar propuestas de proyectos informáticos que sean factibles económicamente, comercialmente, técnicamente y legalmente mediante la identificación de oportunidades, necesidades y deseos del mercado, de una forma organizada y oportuna.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las propuestas de proyectos informáticos.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Gerente General
- Responsable de la propuesta

4. DEFINICIONES

Responsable de la propuesta: Empleado encargado de exponer y verificar la factibilidad de la propuesta planteada.

Comité de desarrollo: Grupo de empleados conformado por: coordinadores de todas las áreas, gerente general y programadores, que tienen la responsabilidad de analizar y aprobar las propuestas de proyectos.

Presentación de la propuesta: Exposición que resume la factibilidad: económica, comercial, operativa y legal del proyecto, también se la metodología canvas.

Metodología canvas: Es un cuadro que resume brevemente los segmentos de mercado, la propuesta de valor, los canales de distribución, la relación con los clientes, la fuente de ingresos, los recursos clave, la estructura de costos y la red de asociados de la propuesta de proyecto o idea de negocio.

5. POLÍTICAS

- Solo se considerarán propuestas de proyectos informáticos.
- La reunión para determinar nuevas ideas de negocio o proyectos, se realizará de forma mensual o cuando el plan estratégico determine.
- Todos los empleados de la organización pueden participar a la hora de realizar propuestas de proyectos.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: DES01	DISEÑO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS		
Edición No. 01			Página 2 de 6

- Si el comité de desarrollo no aprueba la propuesta, deberá comunicar las causas correspondientes de su decisión.
- El responsable de la propuesta debe tener conocimientos para evaluar las factibilidades de la misma.
- El tiempo máximo para realizar la presentación y el resumen ejecutivo de la propuesta es de 20 días.

6. INDICADORES

Nombre	Tiempo promedio de elaboración de propuestas			
Descripción	Indica los días promedios de elaboración de propuestas			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Fecha de presentación de propuesta-Fecha en la que se propuso la idea de proyecto)	Trimestral	LS: 20 días LI: 15 días SENTIDO: (-)	Asistente Administrativo	Gerente General

Nombre	Incumplimiento de formatos establecidos			
Descripción	Indica el % de propuestas que no cumplieron los formatos establecidos			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Propuestas sin el formato establecido/Total propuestas) x 100	Trimestral	LS:10% LI: 0% SENTIDO: (-)	Asistente Administrativo	Gerente General

Nombre	Nivel de aprobación de propuestas			
Descripción	Indica el % de aprobación de las propuestas			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Propuestas aprobadas /Total propuestas) x 100	Mensual	LS:90% LI: 80% SENTIDO: (+)	Asistente Administrativo	Gerente General

7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DES01-DOC-01	Formato: presentación de la propuesta
DES01-DOC-02	Formato: resumen ejecutivo de la propuesta

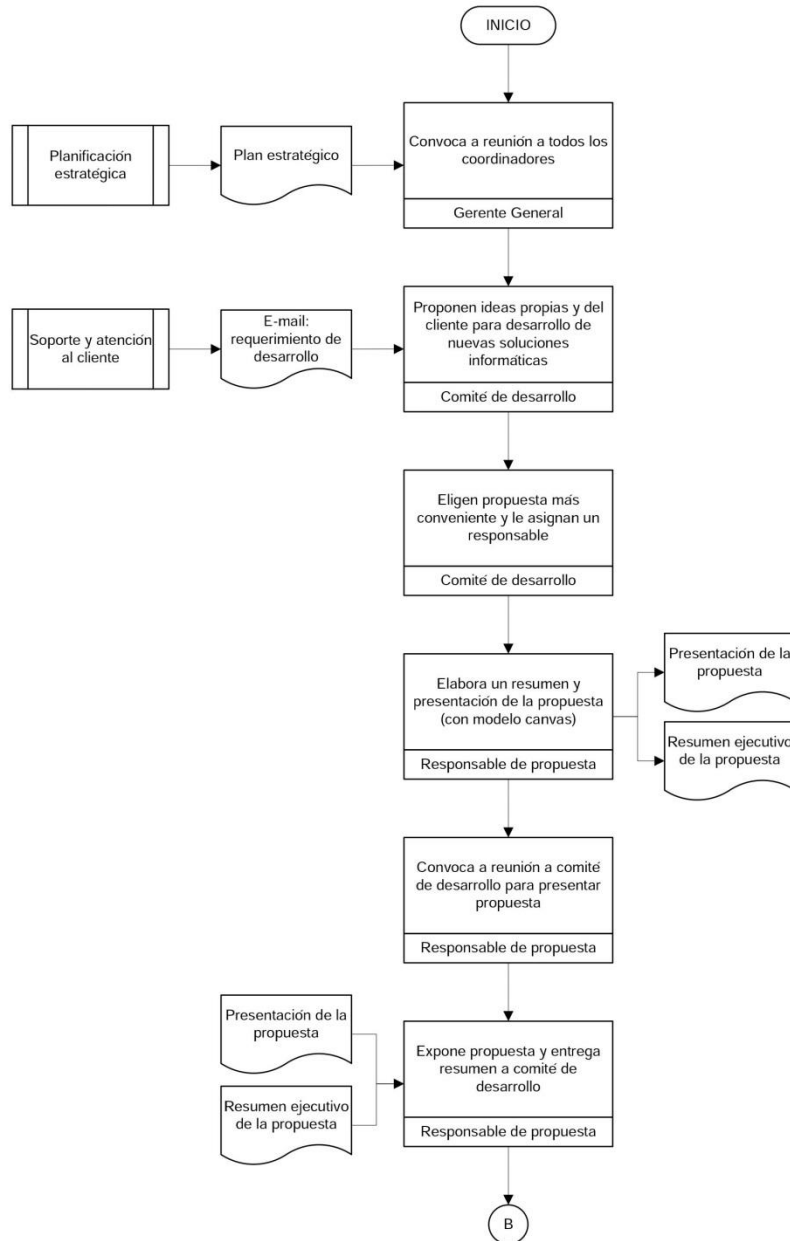
 <div>Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: DES01	DISEÑO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS	
Edición No. 01		Página 3 de 6

8. REGISTROS

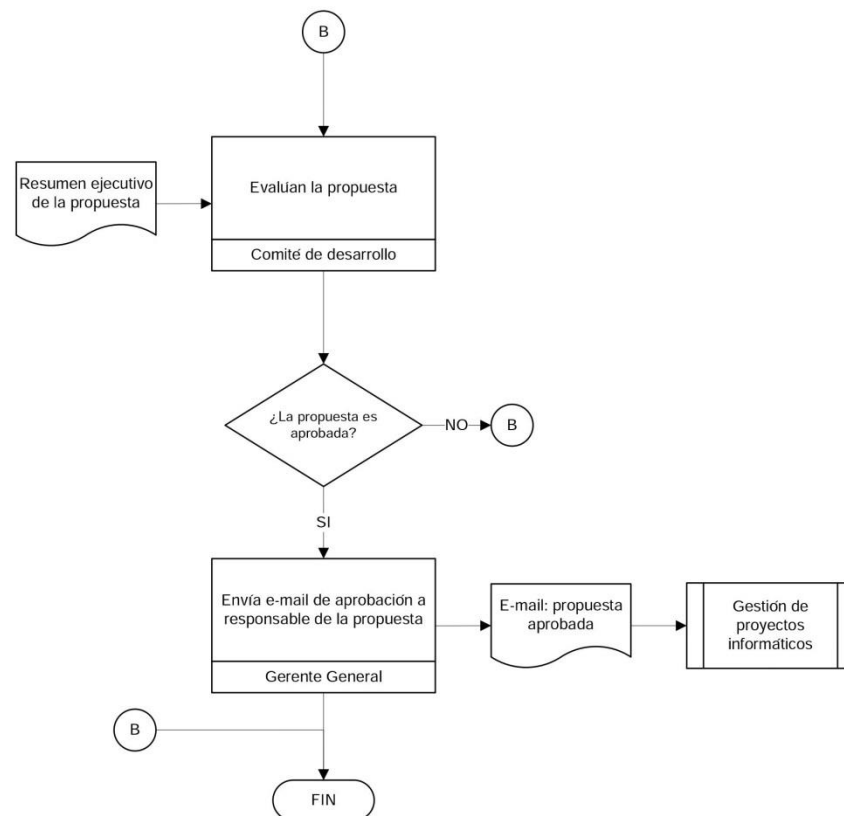
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
DES01-REG-01	Presentación de la propuesta	Digital	1 mes	Archivo pasivo
DES01-REG-02	Resumen ejecutivo de la propuesta	Digital	1 mes	Archivo pasivo
	E-mail: propuesta aprobada	Digital	1 mes	Eliminación del registro
GES01-REG-01	Plan estratégico	Digital	2 años	Archivo pasivo
	E-mail: requerimiento de desarrollo	Digital	1 mes	Eliminación del registro

9. DIAGRAMA DE FLUJO

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: DES01	DISEÑO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS		
Edición No. 01			Página 4 de 6




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: DES01	DISEÑO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS	
Edición No. 01		Página 5 de 6



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: DES01	DISEÑO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS		
Edición No. 01			Página 6 de 6

Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: DES02	GESTIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS		
Edición No. 01			Página 1 de 7

1. PROPOSITO

Planificar, ejecutar y realizar el seguimiento a los proyectos informáticos aprobados para aprovechar oportunidades de mercado y conseguir el crecimiento de la organización, esto mediante indicadores de gestión y cumplimiento de objetivos.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los proyectos informáticos de la empresa.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

- Gerente General
- Responsable del proyecto


4. DEFINICIONES

Responsable del proyecto: Encargado de la planificación, ejecución y control del proyecto para alcanzar los objetivos planteados.

Plan de acción: Documento que explica las actividades a realizar para corregir desviaciones en la planificación del proyecto.

5. POLÍTICAS

- El responsable del proyecto es el encargado de cumplir con la planificación establecida.
- La duración máxima para la planificación y presupuesto del proyecto es de 15 días.
- Para la ejecución del proyecto, se deben contar con todos los recursos y talento humano necesario.
- Si el gerente general no aprueba la propuesta, deberá comunicar las causas correspondientes de su decisión.
- El responsable del proyecto es el encargado de dirigir y supervisar el trabajo del equipo del proyecto.
- El responsable del proyecto puede convocar a reuniones para determinar avances del proyecto cuando considere pertinente.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: DES02	GESTIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS		
Edición No. 01			Página 2 de 7

6. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento del presupuesto del proyecto			
Descripción	Indica el % de cumplimiento del presupuesto del proyecto			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Recursos invertidos/ Presupuesto planificado) x 100	Por proyecto	LS:100% LI: 90% SENTIDO: (-)	Responsable del proyecto	Gerente General

Nombre	Cumplimiento de la planificación del proyecto			
Descripción	Indica el % de objetivos cumplidos a tiempo			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Objetivos cumplidos a tiempo/Objetivos planificados) x 100	Por proyecto	LS:100% LI: 85% SENTIDO: (+)	Responsable del proyecto	Gerente General


Nombre	Cumplimiento de la duración del proyecto			
Descripción	Indica % de cumplimiento de los días planificados para el proyecto			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Días de ejecución del proyecto /Días planificados para el proyecto) x 100	Mensual	LS:115% LI: 100% SENTIDO: (+)	Responsable del proyecto	Gerente General

7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
DES02-DOC-01	Formato: plan de acción
DES02-DOC-02	Manual de soporte a usuarios web
DES02-DOC-03	Manual de soporte a usuarios móviles


8. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
DES02-REG-01	Planificación del proyecto	Digital	Duración del proyecto	Archivo pasivo
DES02-REG-02	Presupuesto del proyecto	Digital	Duración del proyecto	Archivo pasivo
DES02-REG-03	Plan de acción	Digital	Duración del proyecto	Archivo pasivo
	E-mail: proyecto aprobado	Digital	1 mes	Eliminación del registro

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: DES02	GESTIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS		
Edición No. 01			Página 3 de 7

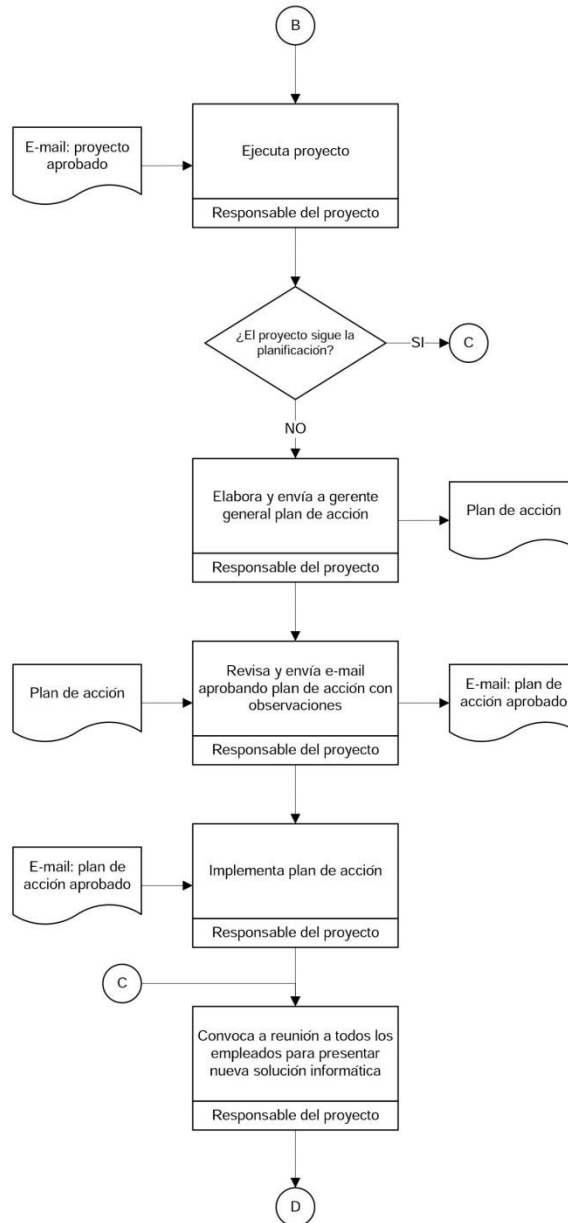
	E-mail: plan de acción aprobado	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: propuesta aprobada	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: autorización de venta de nueva solución informática	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: proyecto no aprobado	Digital	1 mes	Eliminación del registro

9. DIAGRAMA DE FLUJO

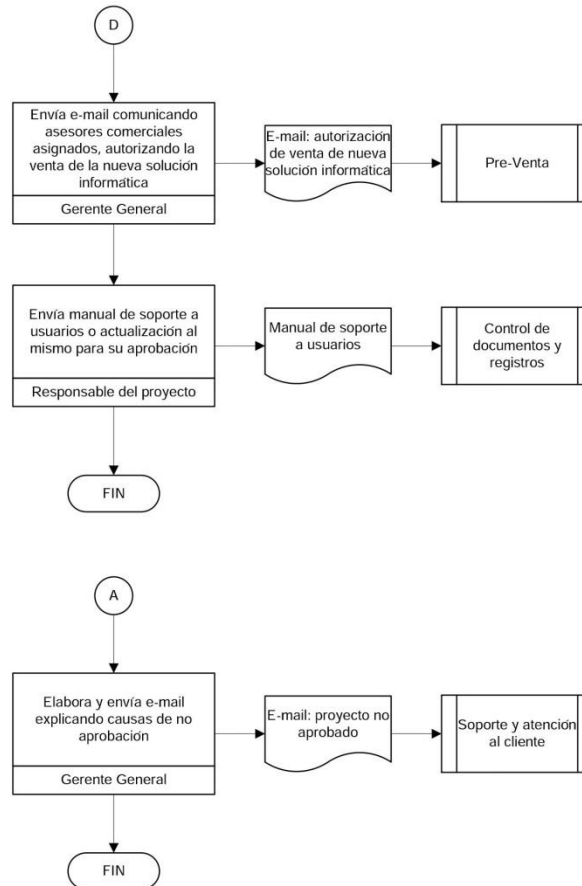
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: DES02	GESTIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS	
Edición No. 01		Página 4 de 7



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: DES02	GESTIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS	
Edición No. 01		Página 5 de 7




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: DES02	GESTIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS	
Edición No. 01		Página 6 de 7



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: DES02	GESTIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS		
Edición No. 01			Página 7 de 7

Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

 Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: COM01	PRE - VENTA		
Edición No. 01			Página 1 de 8

1. PROPÓSITO

Proveer reuniones con clientes potenciales para ofrecer nuestros servicios, mediante su búsqueda, contacto y seguimiento, cumpliendo con el presupuesto establecido de forma oportuna y ordenada.

2. ALCANCE

Aplica a los clientes potenciales.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador comercial

4. DEFINICIONES

Script de llamada en frío: Consiste en un guion que el asesor comercial aplicará de forma estándar en las llamadas en frío o de primer contacto con clientes potenciales, para informar sobre las principales características del servicio y de esta forma motivar al posible cliente para concretar una reunión.

MobilForms: Sistema informático orientado al levantamiento de información. Sus principales funciones son: creación de nuevos clientes, encuestas, censos merchandising. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.


Registro de llamadas: Es un registro digital generado por la aplicación móvil MobilForms que sirve para conocer los detalles del resultado de la llamada realizada al cliente potencial.

Formato del email: presentación del servicio: Es un documento en Word que a modo de carta, contiene información relevante para agendar la reunión con el cliente potencial, el texto de este formato debe copiarse al e-mail, no adjuntarse.


Brochure: Es un documento en PDF, que muestra de forma comercial, las principales herramientas y beneficios que tiene la solución informática.

5. POLÍTICAS

- Los clientes potenciales deben cumplir con la segmentación de mercado a la cual va dirigida la solución informática.
- **Páginas web sugeridas:** Para la búsqueda de clientes potenciales y sus datos relevantes detallados en la base de datos, se recomiendan utilizar las siguientes páginas:

 TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: COM01	PRE - VENTA		
Edición No. 01			Página 2 de 8

- Directorio de empresas INEC:
<http://www.ecuadorencifras.com/Directorio/Inicio.swf>
- Superintendencia de compañías:
<http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/portal/index.php>
- Ekos. Guía de negocios:
<http://www.ekosnegocios.com/empresas/default.aspx>
- Estadísticas soluciones en inteligencia competitiva:
<http://www.comxport.com/paises/ecuador.php>
- Las páginas web sugeridas no serán obligatoriamente la única fuente para obtener la información de contacto en una primera instancia, antes de la llamada al cliente, sino que de acuerdo al criterio del asesor comercial, buscará la información por otros medios, siempre y cuando los datos obtenidos sean confiables y certeros.
- Los campos solicitados a la hora de crear un nuevo cliente deben completarse de la forma indicada en MobilForms.
- Los clientes potenciales deben ser geo posicionados mediante MobilForms en el momento de su creación.
- Los asesores comerciales deben enviar diariamente la información (registros, nuevos clientes, agendas, etc.) generada en la aplicación móvil MobilForms a la plataforma Web.
- El script de llamada en frío debe ser practicado antes de realizar la primera llamada al cliente para conseguir todos los lineamientos que se especifican en el mismo. (tono de voz, pausas, etc.). El coordinador comercial será el encargado de validar este punto en el proceso.
- Es prioritario pero no necesario comunicarse con el gerente o jefe comercial para ofrecer servicio.
- En el caso de que el cliente cambie la reunión ya programada, se debe modificar la agenda en la aplicación móvil MobilForms: "Agendas" y en el correo "presentación del servicio" en Outlook.

 Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: COM01	PRE - VENTA		
Edición No. 01			Página 3 de 8

6. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento de llamadas contestadas presupuestadas			
Descripción	Indica el nivel de cumplimiento de llamadas asignadas			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(# Llamadas contestadas presupuestadas a nuevos clientes / # Llamadas contestadas a nuevos clientes) x 100	Semanal	LS:100% LI: 90% SENTIDO: (+)	Coordinador comercial	Coordinador comercial


Nombre	Eficiencia de llamadas			
Descripción	Indica el nivel de eficacia en llamadas asignadas			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(# Llamadas contestadas efectuadas / # Presentaciones realizadas por asesor comercial) x100	Mensual	LS:100% LI: 40% SENTIDO: (+)	Coordinador comercial	Coordinador comercial

7. DOCUMENTOS


Código	Nombre
COM01-DOC-01	Script de llamada en frío
COM01-DOC-02	Formato del email: presentación del servicio
COM01-DOC-03	Brochure

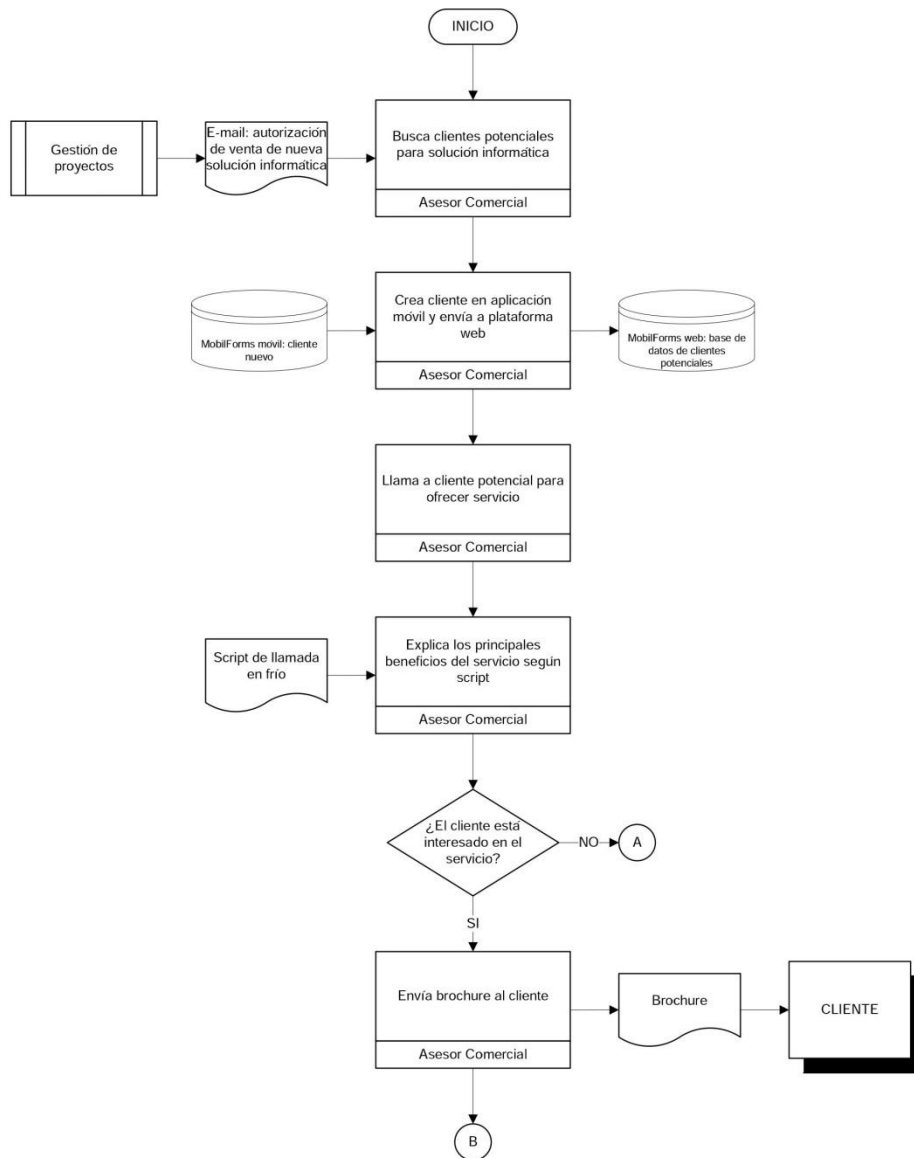
8. REGISTROS


Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
COM01-REG-01	MobilForms app: cliente nuevo	Digital	Permanente	Archivo pasivo
COM01-REG-02	MobilForms app: registro de llamadas	Digital	Permanente	Archivo pasivo
COM01-REG-03	MobilForms web: base de datos de clientes potenciales	Digital	Permanente	Actualización continua
	E-mail: presentación del servicio	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: autorización de venta de nueva solución informática	Digital	1 mes	Eliminación del registro

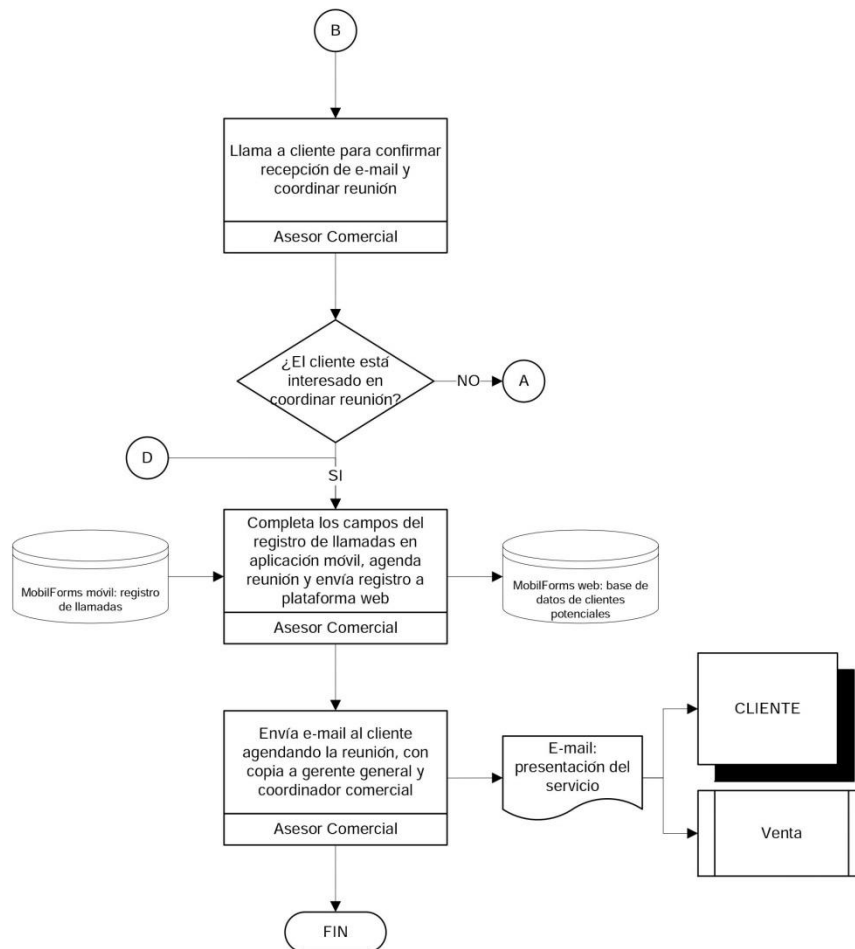
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: COM01	PRE - VENTA		
Edición No. 01			Página 4 de 8


9. DIAGRAMA DE FLUJO

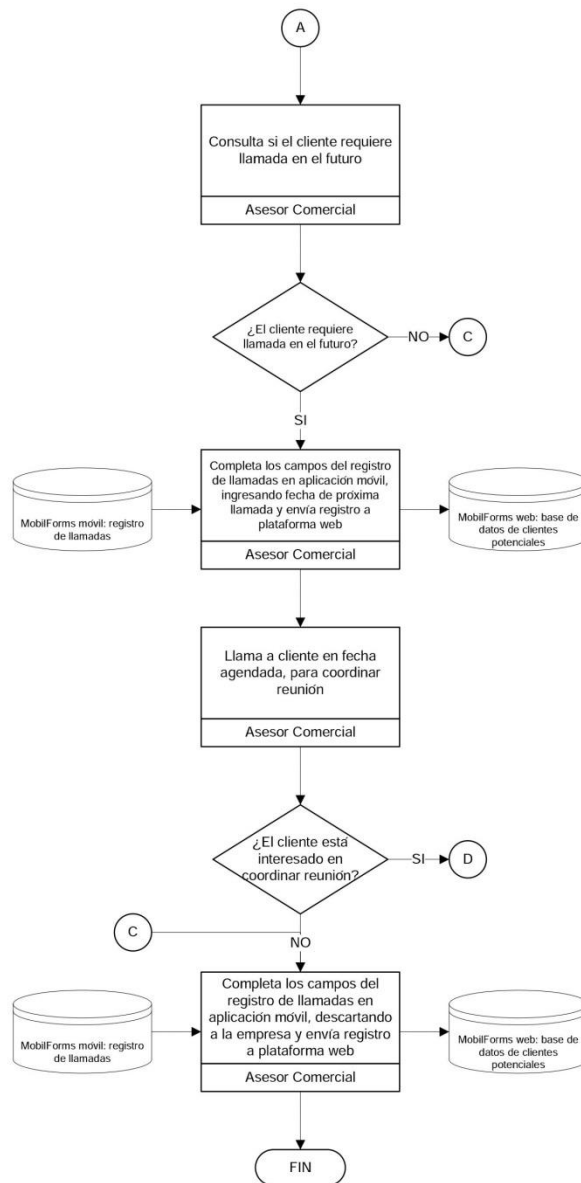
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: COM01	PRE - VENTA	
Edición No. 01		Página 5 de 8




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: COM01	PRE - VENTA	
Edición No. 01		Página 6 de 8




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: COM01	PRE - VENTA	
Edición No. 01		Página 7 de 8



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: COM01		PRE - VENTA	
Edición No. 01		Página 8 de 8	

Vigente desde:			
09/02/2015			
Revisión N.-:			

Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: COM02	VENTA		
Edición No. 01			Página 1 de 9

1. PROPOSITO

Motivar al cliente a la compra del servicio tecnológico ofrecido por medio de diferentes técnicas de negociación y venta, demostraciones en tiempo real y el registro de los requerimientos del cliente mediante un reporte de presentación.

2. ALCANCE

El alcance de esta manual se aplica a todos los asesores comerciales, al coordinador comercial, y gerente general.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador comercial

4. DEFINICIONES

MobilVendor: Sistema informático orientado a la gestión de la fuerza de ventas, a través de su plataforma web y móvil. Sus principales funciones son: contabilidad, rastreo, pedidos, órdenes, facturación electrónica, encuestas. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.

MobilForms: Sistema informático orientado al levantamiento de información. Sus principales funciones son: creación de nuevos clientes, encuestas, censos merchandising. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.


Firma electrónica: Es el conjunto de datos informáticos que validan la identidad de una persona u organización.

Factura electrónica: Documento comercial digitalizado, legalmente aprobado para evidenciar la compra de un bien o servicio y por lo tanto para declaración de impuestos tributarios, su validación se realiza por firma electrónica.

Reporte de presentación: Es un registro digital que permite al asesor comercial, anotar la información relevante de la presentación del servicio. Este registro es generado por la aplicación móvil: MobilForms, desarrollada en Android.

Registro de llamadas: Es un registro digital generado por la aplicación móvil MobilForms que sirve para conocer los detalles del resultado de la llamada realizada al cliente potencial.

Presentación digital: Es una presentación corta pero concisa, con los principales puntos fuertes y diferenciadores de la solución tecnológica que son de interés para el cliente. El propósito de esta presentación con todos sus recursos gráficos, dinámicos y llamativos, es vender la aplicación.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: COM02	VENTA		
Edición No. 01			Página 2 de 9

Información de cliente: Son todos los documentos, datos e información que se necesita del cliente para realizar los procesos de venta e integración, estos incluyen:

- Copia de R.U.C.
- Copia de Cedula.
- Datos para facturación.
- Copia del nombramiento legal.
- Base de datos (si se requiere).
- Firma electrónica (si se requiere).
- Logo del cliente (si se requiere).
- Contraseña para ingresar a cuenta en página web de S.R.L. (si se requiere).
- Información para crear cuenta en operadora móvil.

Formato: cotización: Documento que indica los precios establecidos de los servicios que ofrece la empresa, el cual debe adaptarse a lo solicitado por el cliente.


Formato: solicitud de información: Es un documento en Word que solicita al cliente toda la información necesaria para realizar la implementación del servicio.

Formato del email: presentación del servicio: Es un documento en Word que a modo de carta, contiene información relevante para agendar la reunión con el cliente potencial, el texto de este formato debe copiarse al e-mail, no adjuntarse.


Pasos a seguir: Documento en PDF que explica al cliente de forma visual, los pasos a seguir y lo que se requiere para implementar MobilVendor y facturación electrónica

5. POLÍTICAS

- La llamada de confirmación de la reunión con el cliente, debe realizarse con dos horas de anticipación de la hora acordada.
- El asesor comercial debe asistir a la presentación del servicio, con vestimenta formal, establecida por la empresa.
- El asesor comercial tiene que asistir puntual a la hora y al lugar de la reunión con el cliente
- El asesor comercial debe conocer todos los módulos de la aplicación a nivel de practicidad antes de ir a la presentación con el cliente.
- Si el tiempo de la presentación se extiende más de lo previsto se deben anotar las razones en la sección de observaciones del reporte de presentación, incluyendo la duración de la presentación.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: COM02	VENTA		
Edición No. 01			Página 3 de 9

- De acuerdo al cliente, la presentación tendrá ciertos temas prioritarios, los cuales serán definidos por el coordinador comercial
- El reporte de presentación debe ser enviado a la plataforma web, una vez se haya concluido la reunión con el cliente.
- Cuando el asesor comercial llegue donde el cliente para iniciar la presentación, debe geo- localizar su posición.
- Al finalizar la presentación del servicio, se debe llenar inmediatamente el reporte y enviarlo.
- El coordinador comercial debe controlar que todos los campos del reporte de presentación se hayan completado de forma correcta.
- El contrato comercial debe realizarse de acuerdo a los documentos definidos en el proceso y al formato establecido.
- Si el cliente requiere el servicio de integración, el asesor comercial deberá realizar la cotización conjuntamente con el gerente general.
- Previo la solicitud de datos, el asesor comercial debe ofrecer los planes de dispositivos móviles que manejamos con nuestro distribuidor asociado, con el fin de ofrecer un servicio integral. Para incluir requerimientos de cuenta de operadora móvil en solicitud de datos.
- **Requisitos para comisión:** Se deben presentar los siguientes requisitos para poder comisionar por algún cliente:
 - ✓ Documentación del cliente.
 - ✓ Informe de capacitación (Con todos sus campos completos y firma de cliente).
 - ✓ Condiciones de servicio (Con todos sus campos completos y firma de cliente).
 - ✓ Contrato comercial (Con todos sus campos completos y firma de cliente).
 - ✓ Comprobante de pago y retención.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: COM02	VENTA		
Edición No. 01			Página 4 de 9

6. INDICADORES

Nombre	Eficiencia en consecución de ventas			
Descripción	Indica el % de eficiencia para conseguir ventas			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$(\text{Total contratos firmados}) / (\text{Total presentaciones realizadas}) \times 100$	Mensual	LS:100% LI: 50% SENTIDO: (+)	Coordinador comercial	Coordinador comercial


Nombre	Cumplimiento del presupuesto de ventas			
Descripción	Indica el % de cumplimiento del presupuesto de ventas			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$(\text{Ventas realizadas}) / (\text{Ventas presupuestadas}) \times 100$	Mensual	LS:100% LI: 80% SENTIDO: (+)	Coordinador comercial	Coordinador comercial

7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
COM02-DOC-01	Script de presentación
COM02-DOC-02	Presentación digital
COM02-DOC-03	Formato: cotización
COM02-DOC-04	Formato: contrato comercial
COM02-DOC-05	Pasos a seguir para implementación
COM02-DOC-06	Solicitud de información
COM01-DOC-02	Formato del email: presentación del servicio


8. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
COM02-REG-01	MobilForms app: Reporte de presentación	Digital	Permanente	Archivo pasivo
COM02-REG-02	MobilForms app: Registro de llamadas	Digital	Permanente	Archivo pasivo
COM02-REG-03	Cotización	Digital	Duración de contrato	Archivo pasivo
COM02-REG-04	Contrato comercial	Impreso	Duración del contrato	Archivo pasivo
COM02-REG-05	Copia del RUC del cliente	Digital o impreso	Duración de contrato	Archivo pasivo
COM02-REG-06	Nombramiento del representante legal	Digital o impreso	Duración de contrato	Archivo pasivo
COM02-REG-07	Copia de la cédula del	Digital o	Duración de	Archivo pasivo


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: COM02	VENTA		
Edición No. 01			Página 5 de 9

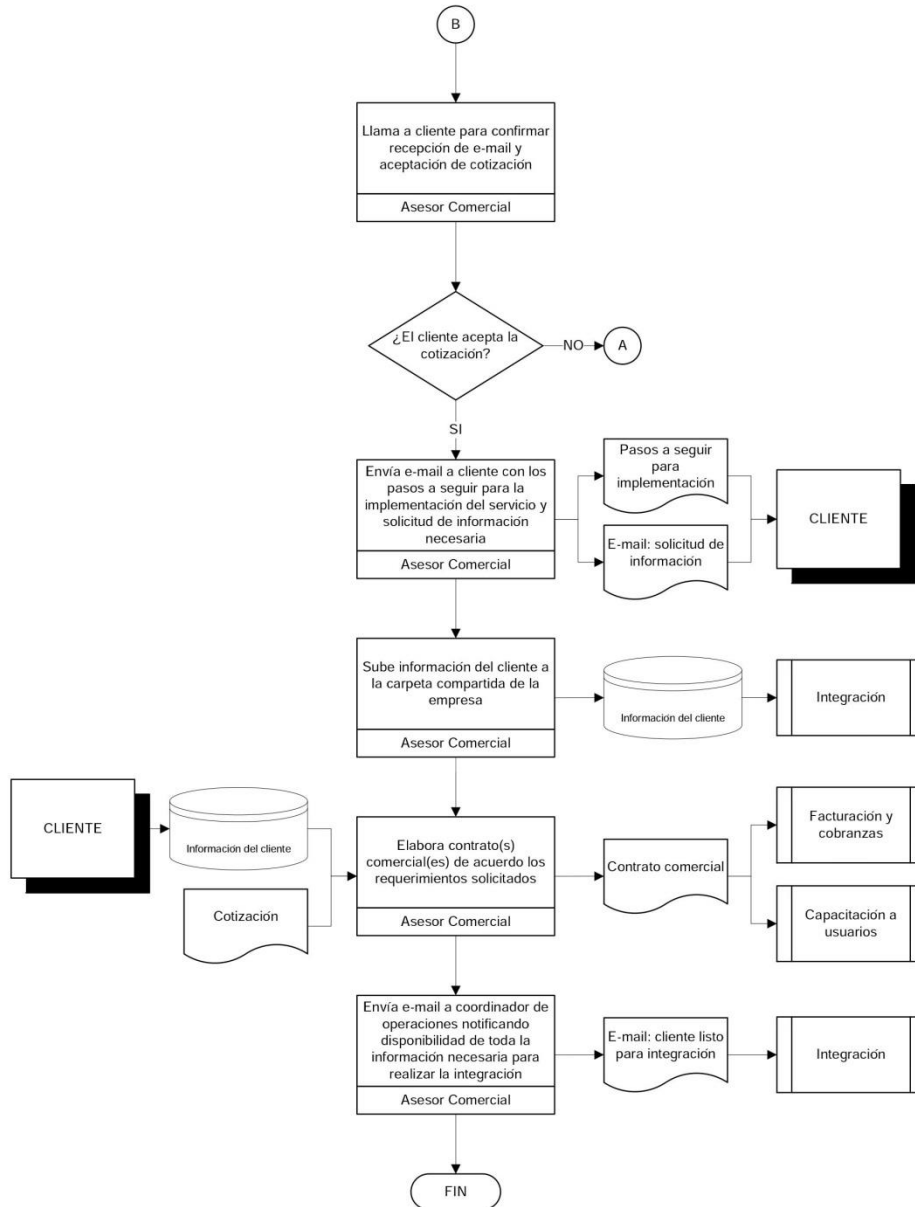
	representante legal	impreso	contrato	
COM02-REG-08	Contraseña S.R.I de cliente	Digital	Duración de contrato	Archivo pasivo
COM02-REG-09	Logo de cliente	Digital	Duración de contrato	Archivo pasivo
COM02-REG-10	Base de datos de cliente	Digital	Duración de contrato	Archivo pasivo
	E-mail: presentación del servicio	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: solicitud de información	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: cliente listo para integrar	Digital	1 mes	Eliminación del registro


9. DIAGRAMA DE FLUJO

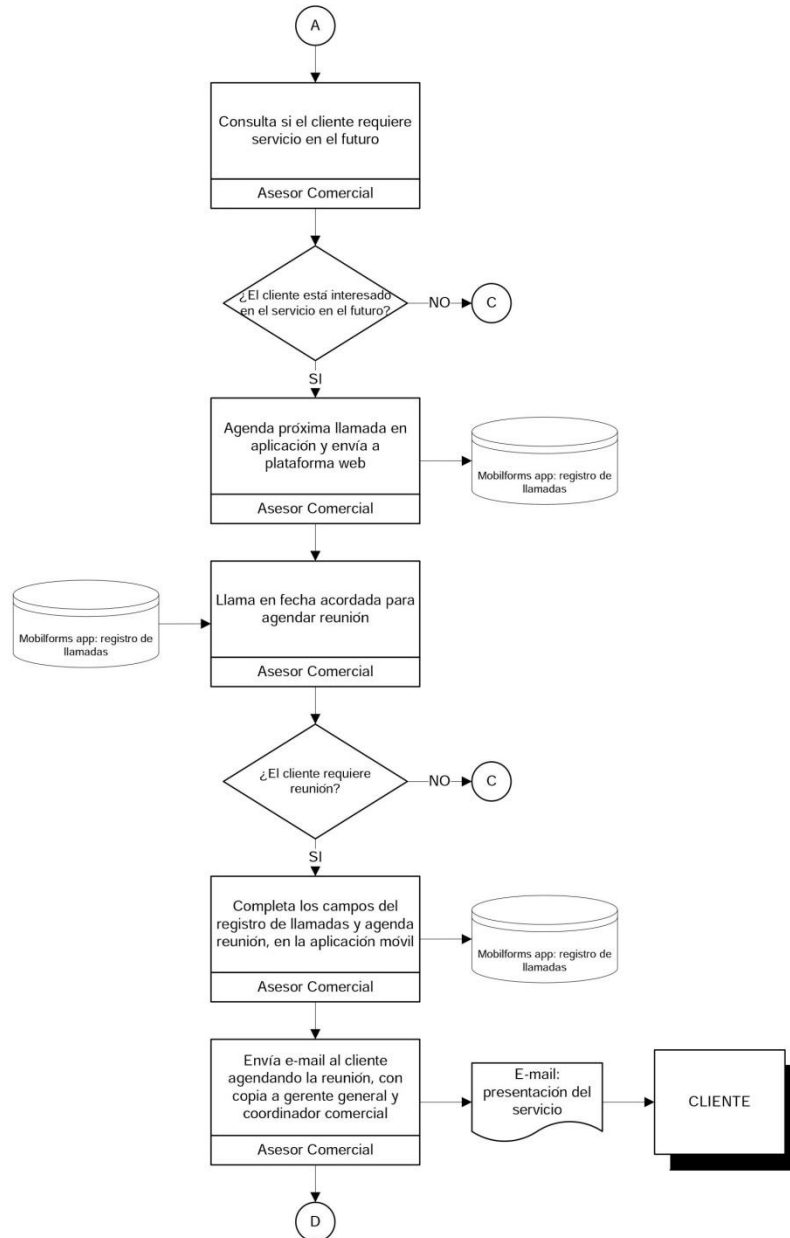
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: COM02	VENTA		
Edición No. 01		Página 6 de 9	




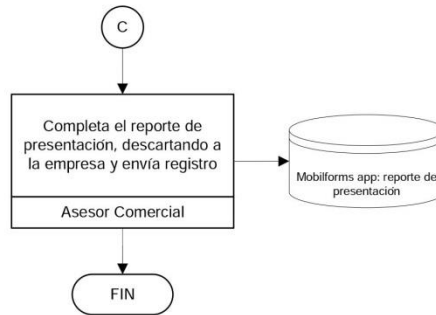
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: COM02	VENTA	
Edición No. 01		Página 7 de 9




		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: COM02	VENTA		
Edición No. 01		Página 8 de 9	



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: COM02	VENTA		
Edición No. 01			Página 9 de 9



Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

 TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE01	INTEGRACIÓN		
Edición No. 01			Página 1 de 9

1. PROPOSITO

Instalar o poner en funcionamiento la aplicación tecnológica de acuerdo a los requerimientos y características del cliente, mediante la transferencia de datos del cliente, creación de cuenta del cliente en el sistema y configuración de los dispositivos en los que el sistema va a funcionar, de manera eficiente y oportuna.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las integraciones de MobilVendor.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador de operaciones

4. DEFINICIONES

MobilVendor: Sistema informático orientado a la gestión de la fuerza de ventas, a través de su plataforma web y móvil. Sus principales funciones son: contabilidad, rastreo, pedidos, órdenes, facturación electrónica, encuestas. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.

MobilForms: Sistema informático orientado al levantamiento de información. Sus principales funciones son: creación de nuevos clientes, encuestas, censos merchandising. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.


Firma electrónica: Es el conjunto de datos informáticos que validan la identidad de una persona u organización.

Factura electrónica: Documento comercial digitalizado, legalmente aprobado para evidenciar la compra de un bien o servicio y por lo tanto para declaración de impuestos tributarios, su validación se realiza por firma electrónica.

S.R.I.: (Servicio de Rentas Internas), organismo público ecuatoriano encargado de gestionar y exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias de personas naturales y jurídicas.

Formato: solicitud de creación del establecimiento: Documento en Word, por medio del cual se solicita al programador la creación del establecimiento del cliente en MobilVendor.

Información de cliente: Son todos los documentos, datos e información que se necesita del cliente para realizar los procesos de venta e integración, estos incluyen:

 TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE01	INTEGRACIÓN		
Edición No. 01			Página 2 de 9


- Copia de R.U.C.
- Copia de Cedula.
- Datos para facturación.
- Copia del nombramiento legal.
- Base de datos (si se requiere).
- Firma electrónica (si se requiere).
- Logo del cliente (si se requiere).
- Contraseña para ingresar a cuenta en página web de S.R.L. (si se requiere).
- Información para crear cuenta en operadora móvil.

**Esta información se almacena en la nube (carpeta compartida de google drive)*

Bienvenida a la empresa: Es un documento en Word, que a modo de carta da la bienvenida al cliente, en el uso de la solución informática.

5. POLÍTICAS

- El texto correspondiente a los formatos de e-mail, debe ser copiado en el e-mail, no adjuntado. Este texto debe adecuarse a la información de cada cliente.
- Si el cliente no aceptó en el proceso de venta los dispositivos móviles que dispone nuestro distribuidor asociado, el cliente debe notificar al capacitador que dispositivos utilizará para nuestra aplicación informática, y el capacitador debe aprobarlos para proceder con la integración.
- Una vez proporcionada la base de datos del cliente, el capacitador debe estructurar las tablas de forma inmediata y acorde a los formatos que acepta el sistema para subirla.
- La configuración de dispositivos se debe realizar inmediatamente luego de que estos hayan sido entregados por el distribuidor de dispositivos móviles.
- Es mandatorio que para crear la cuenta del cliente en el sistema, el contador disponga de los documentos del cliente.
- El contador debe elaborar y enviar la factura por integración, el día en el que se realiza la capacitación.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE01	INTEGRACIÓN		
Edición No. 01			Página 3 de 9

6. INDICADORES


Nombre	Demora en tiempo de integración			
Descripción	Indica el % de cumplimiento del proceso			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Tiempo presupuestado para realizar integración al cliente / Tiempo utilizado para realizar la integración al cliente) X 100	Mensual	LS:120% LI: 100% SENTIDO: (-)	Coordinador operaciones	Coordinador operaciones /Gerente general

7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
OPE01-DOC-01	Instructivo para configuración de dispositivos
OPE01-DOC-02	Formato: solicitud de creación de establecimiento
OPE01-DOC-03	Bienvenida al cliente
OPE01-DOC-04	Instructivo para crear firma electrónica
OPE01-DOC-05	Instructivo para crear facturación electrónica


8. REGISTROS

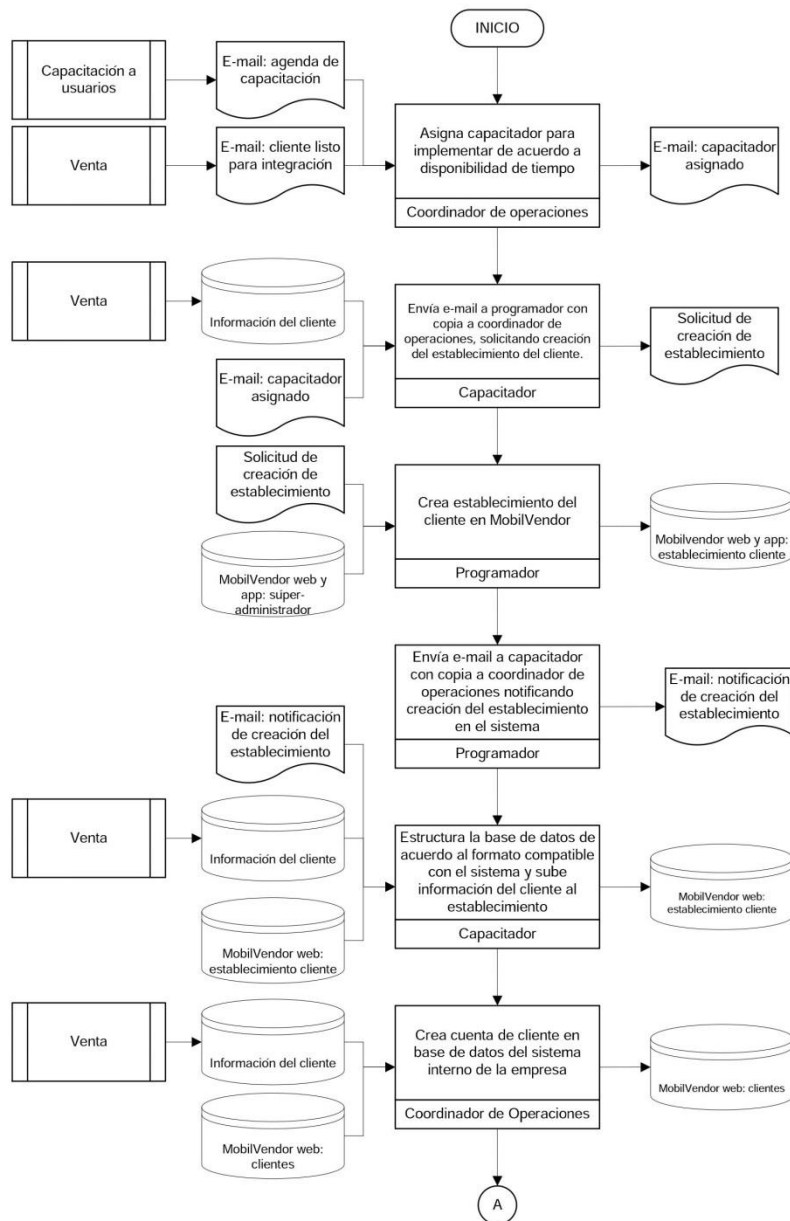
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
OPE01-REG-01	MobilVendor web y app: establecimiento del cliente	Digital	Permanente	Archivo pasivo
OPE01-REG-02	MobilVendor web : clientes	Digital	Permanente	Archivo pasivo
OPE01-REG-03	Solicitud de creación de establecimiento	Digital	1 mes	Archivo pasivo
	E-mail: solicitud de creación de establecimiento	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: solicitud de dispositivos móviles	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: notificación de creación de establecimiento	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	Solicitud de firma electrónica	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: confirmación de creación y entrega de firma electrónica	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: solicitud de emisión de documentos de prueba	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	Documentos electrónicos de prueba	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: confirmación de	Digital	1 mes	Eliminación del


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE01	INTEGRACIÓN		
Edición No. 01			Página 4 de 9

	emisión de documentos de prueba			registro
	Autorización facturación electrónica para ambiente de pruebas	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: bienvenida al cliente	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: agenda de capacitación	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: cliente listo para integrar	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: capacitador asignado	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	Contrato de operadora móvil	Impreso	Hasta capacitación de usuarios	Entrega al cliente
COM02-REG-05	Copia del RUC del cliente	Digital o impreso	Duración de contrato	Archivo pasivo
COM02-REG-06	Nombramiento del representante legal	Digital o impreso	Duración de contrato	Archivo pasivo
COM02-REG-07	Copia de la cédula del representante legal	Digital o impreso	Duración de contrato	Archivo pasivo
COM02-REG-08	Contraseña S.R.L de cliente	Digital	Duración de contrato	Archivo pasivo
COM02-REG-09	Logo de cliente	Digital	Duración de contrato	Archivo pasivo
COM02-REG-10	Base de datos de cliente	Digital	Duración de contrato	Archivo pasivo


9. DIAGRAMA DE FLUJO

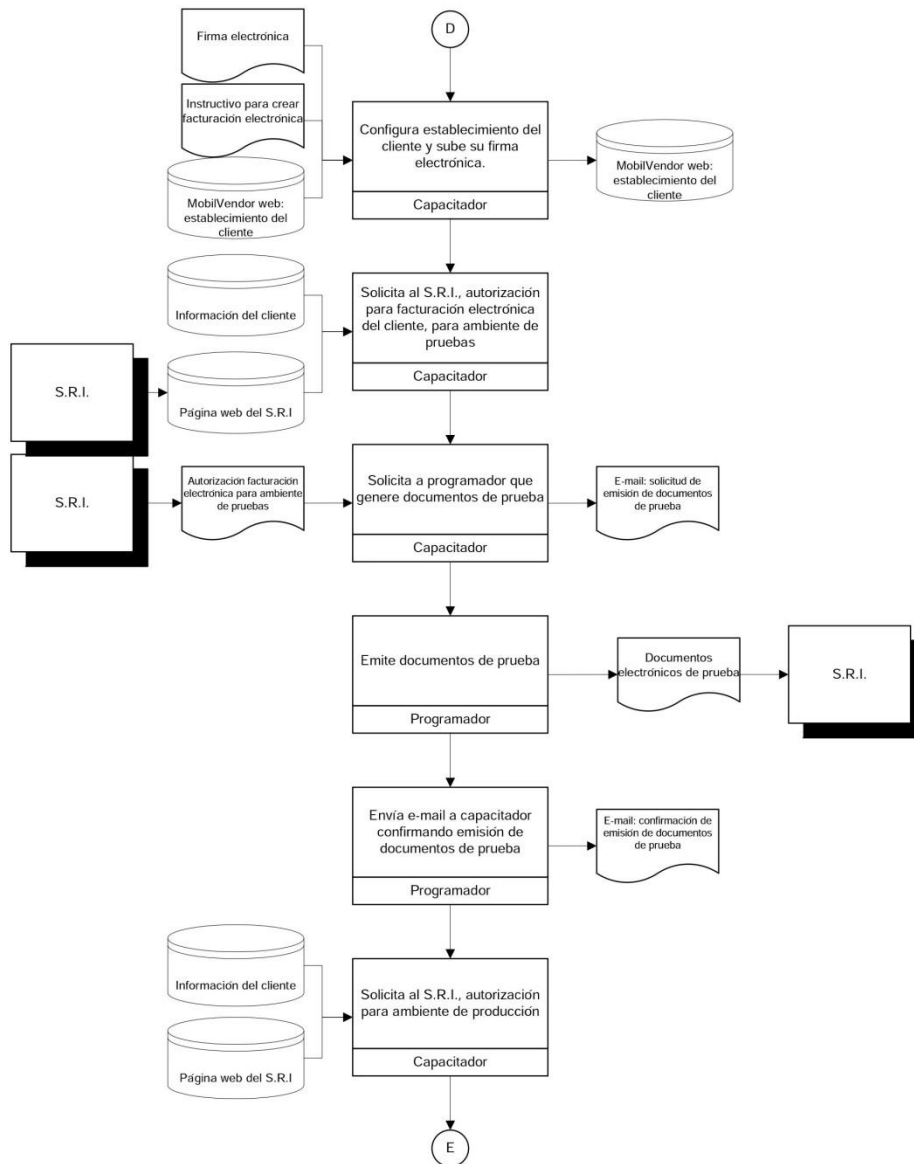
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE01	INTEGRACIÓN	
Edición No. 01		Página 5 de 9




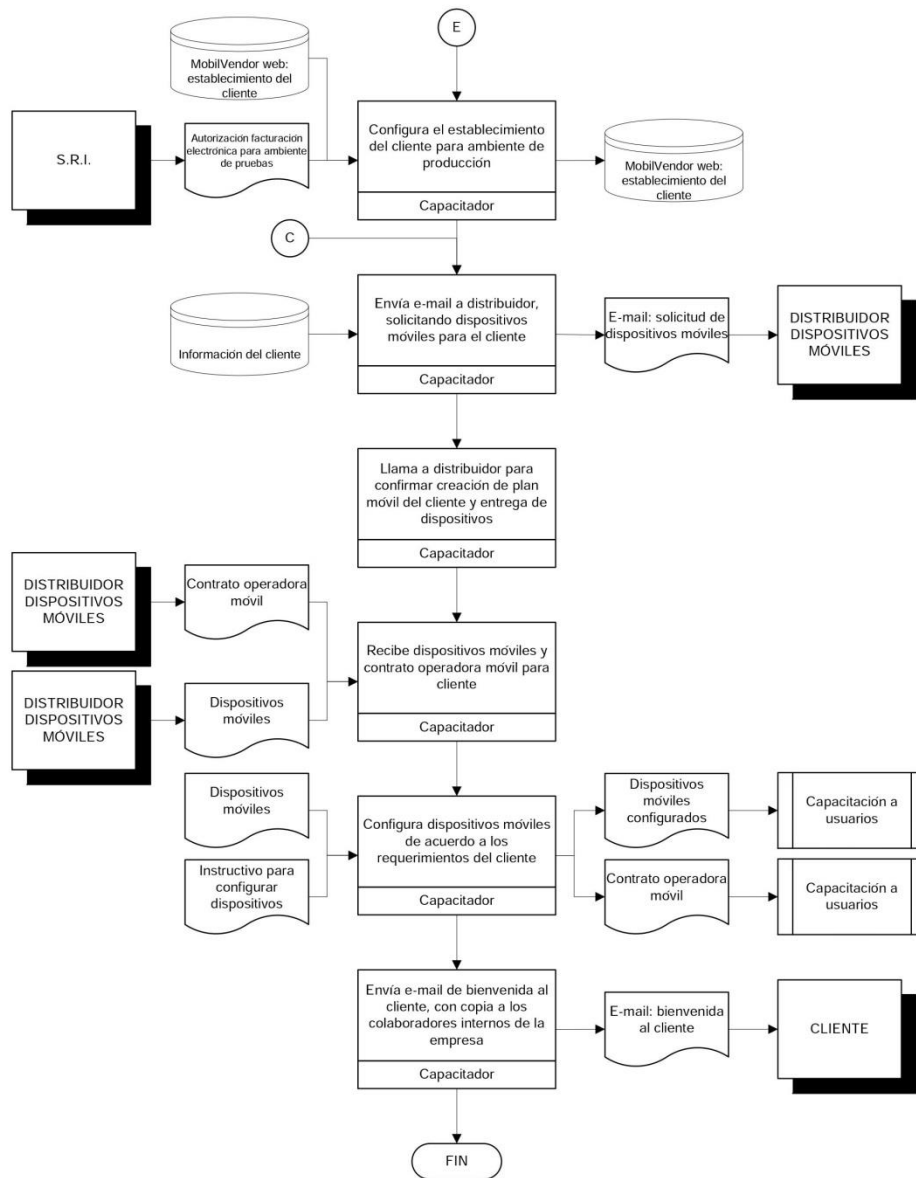
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE01	INTEGRACIÓN	
Edición No. 01		Página 6 de 9




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE01	INTEGRACIÓN	
Edición No. 01		Página 7 de 9



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE01	INTEGRACIÓN	
Edición No. 01		Página 8 de 9



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE01		INTEGRACIÓN	
Edición No. 01		Página 9 de 9	

Vigente desde:			
09/02/2015			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE02	CAPACITACIÓN A USUARIOS		
Edición No. 01			Página 1 de 9

1. PROPOSITO

Conseguir que los clientes manejen o usen MobilVendor de acuerdo a sus requerimientos. La capacitación debe realizarse de forma eficiente y asegurando el entendimiento de los usuarios, evitando pérdidas de tiempo. A través de capacitadores con las competencias necesarias para este proceso y que dominen el funcionamiento de la aplicación.

2. ALCANCE

Este manual aplica a las capacitaciones del sistema MobilVendor.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador de operaciones

4. DEFINICIONES

MobilVendor: Sistema informático orientado a la gestión de la fuerza de ventas, a través de su plataforma web y móvil. Sus principales funciones son: contabilidad, rastreo, pedidos, órdenes, facturación electrónica, encuestas. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.

MobilForms: Sistema informático orientado al levantamiento de información. Sus principales funciones son: creación de nuevos clientes, encuestas, censos merchandising. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.

Script de capacitación: Consiste en un guion que el capacitador aplicará de forma estándar en las capacitaciones a usuarios, para enseñar sobre todas las funciones requeridas por el cliente en el servicio prestado, con el objetivo que pueda manejar la aplicación sin ningún problema y con esto su experiencia sea satisfactoria.

Formato: agenda de capacitación: Es un documento en Word, que ha modo de carta agenda la capacitación con el cliente.

Formato: certificado de capacitación Es un documento en Word, que a modo de carta se deja constancia de la capacitación realizada. En el e-mail: certificado de capacitación se debe adjuntar las condiciones de servicio y el informe de capacitación.

Formato: informe de capacitación: Es un documento en Word, en el que se detallan todos los módulos de MobilVendor, para que luego de la capacitación se indiquen que temas han sido explicados al cliente.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE02	CAPACITACIÓN A USUARIOS		
Edición No. 01			Página 2 de 9

Formato: condiciones de servicio: Es un documento en Word, en el que se especifica términos y lineamientos que debe cumplir el cliente para que su experiencia con MobilVendor sea satisfactoria.

5. POLITICAS

- Previa la capacitación al cliente, los capacitadores deberán conocer y manejar en su totalidad todas las funciones de MobilVendor.
- El capacitador debe coordinar la capacitación de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y al lugar de la capacitación.
- La capacitación a usuarios móviles y web se realizara simultáneamente, por lo que es necesario que asistan dos capacitadores.
- El tiempo estándar para la capacitación es de 4 horas, si por algún motivo imprevisto se tarda más de este tiempo, las razones deberán ser registradas en el informe de capacitación, en la sección de observaciones.
- El informe de capacitación y condiciones de servicio deben completarse con la información disponible del cliente, previo la capacitación.
- El e-mail certificado de capacitación, debe enviarse como máximo un día después de la capacitación.
- Si la capacitación es fuera de Quito, los gastos en los que se incurran por alimentación y hospedaje serán incluidos en la factura de implementación.
- **Requisitos para comisión:** Se deben presentar los siguientes requisitos para poder comisionar por cliente:
 - ✓ Documentación del cliente.
 - ✓ Informe de capacitación (Con todos sus campos completos y firma de cliente).
 - ✓ Condiciones de servicio (Con todos sus campos completos y firma de cliente).
 - ✓ Contrato comercial (Con todos sus campos completos y firma de cliente).
 - ✓ Comprobante de pago y retención.

 TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE02	CAPACITACIÓN A USUARIOS		
Edición No. 01			Página 3 de 9

6. INDICADORES

Nombre	Demora en tiempo de capacitación			
Descripción	Indica el tiempo promedio por capacitación			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
tiempo total de capacitaciones / total de capacitaciones	Mensual	LS:6:30 horas LI: 3:30 horas SENTIDO: (-)	Coordinador operaciones	Coordinador operaciones

Nombre	Eficacia en capacitación			
Descripción	Indica la eficacia de la capacitación realizada			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#de soportes originados por capacitación ineficiente / total de soportes brindados)	Mensual	LS:10% LI: 0% SENTIDO: (-)	Coordinador operaciones	Coordinador operaciones

7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
OPE02-DOC-01	Formato: condiciones de servicio
OPE02-DOC-02	Formato: informe de capacitación
OPE02-DOC-03	Formato: certificado de capacitación
OPE02-DOC-04	Script de capacitación
DES01-DOC-02	Manual de soporte a usuarios web
DES01-DOC-03	Manual de soporte a usuarios móviles

8. REGISTROS

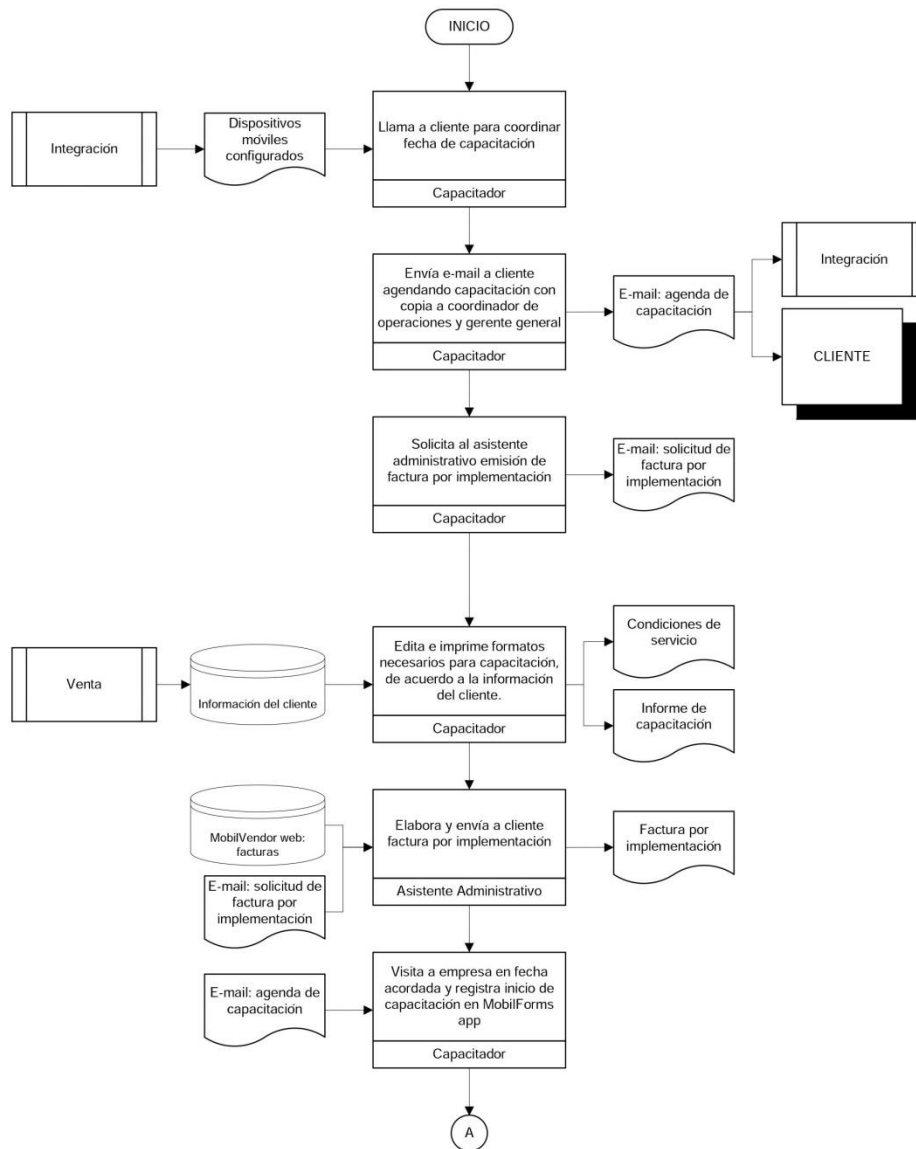
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
OPE02-REG-01	Informe de capacitación	Impreso	Duración del contrato	Eliminación del registro
OPE02-REG-02	Condiciones de servicio	Impreso	Duración del contrato	Eliminación del registro
OPE02-REG-03	Certificado de capacitación	Digital	Duración del contrato	Eliminación del registro
OPE02-REG-04	Factura por implementación	Digital	1 mes	Eliminación del registro
GFI05-REG-02	MobilVendor web: pagos de clientes	Digital	Permanente	Archivo pasivo
	E-mail: agenda de capacitación	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: solicitud de factura	Digital	1 mes	Eliminación del registro

 <div>Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE02	CAPACITACIÓN A USUARIOS		
Edición No. 01			Página 4 de 9

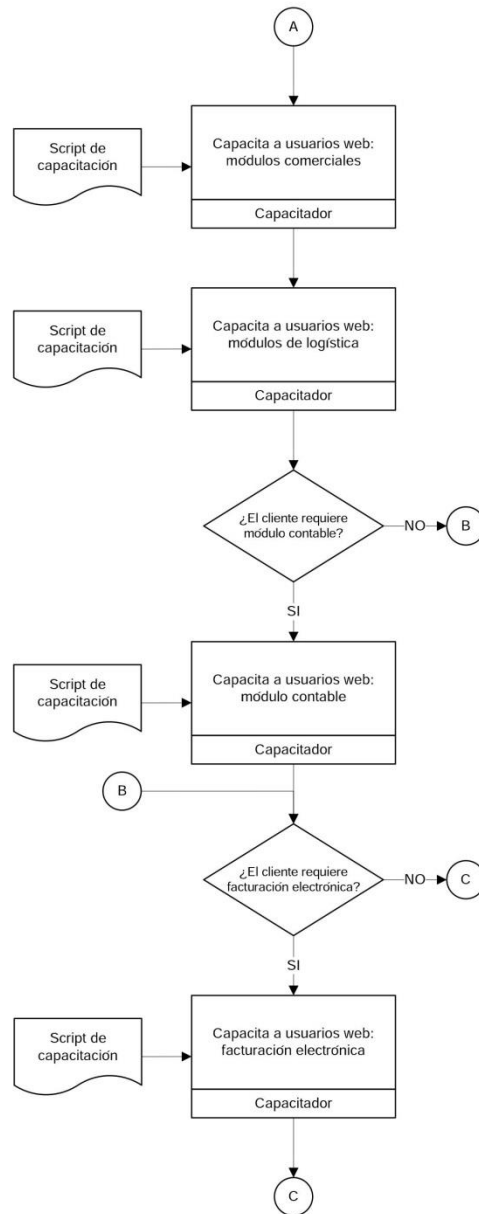
	por implementación			registro
	E-mail: agenda de capacitación	Digital	1 mes	Eliminación del registro
COM02-REG-04	Contrato comercial	Impreso	Duración del contrato	Archivo pasivo
	Contrato de operadora móvil	Impreso	Hasta capacitación de usuarios	Entrega al cliente
	E-mail: validación de requisitos para comisión	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: eliminar datos de prueba	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	Comprobante de pago del cliente de factura por implementación	Impreso/digital	1 mes	Archivo pasivo
	Retención del cliente de factura por implementación	Impreso/digital	1 mes	Archivo pasivo

9. DIAGRAMA DE FLUJO

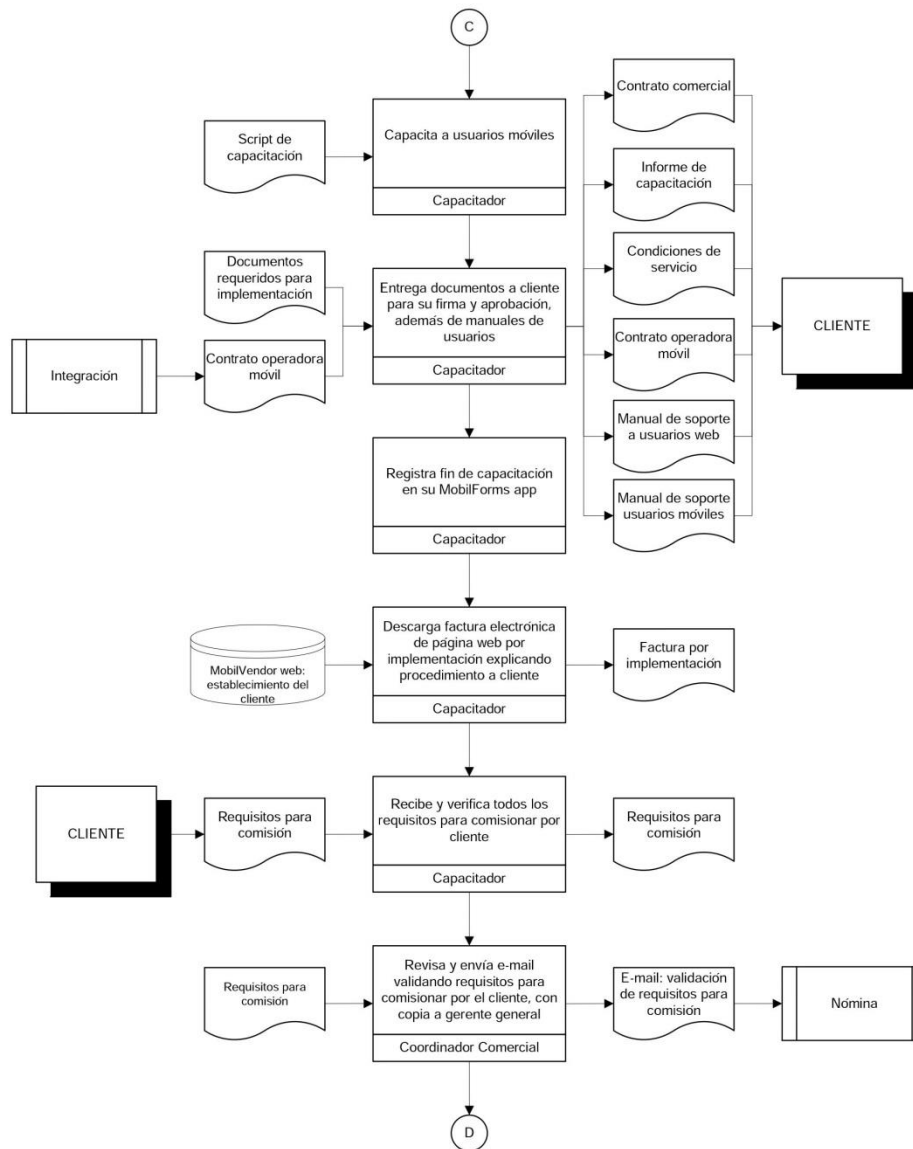
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE02	CAPACITACIÓN A USUARIOS	
Edición No. 01		Página 5 de 9




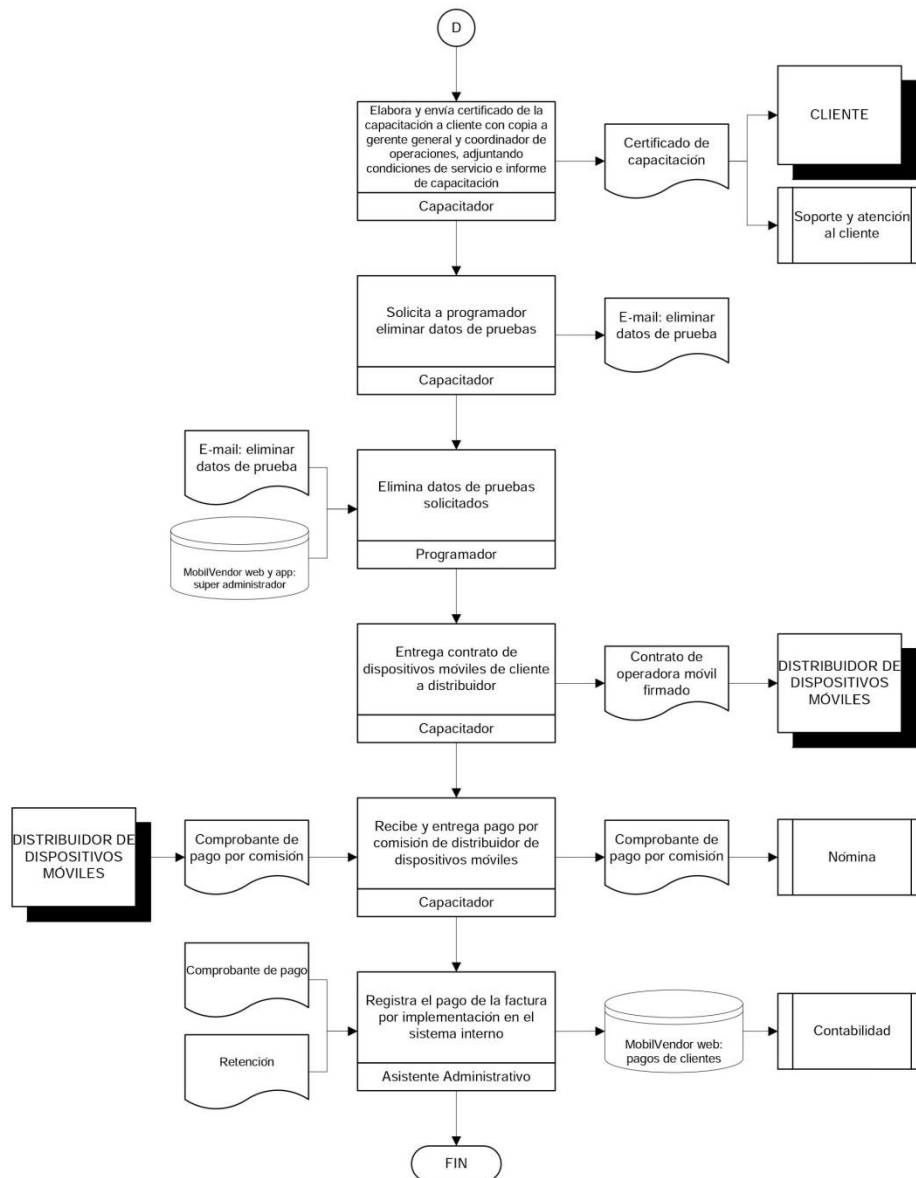
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE02	CAPACITACIÓN A USUARIOS	
Edición No. 01		Página 6 de 9



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE02	CAPACITACIÓN A USUARIOS	
Edición No. 01		Página 7 de 9




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE02	CAPACITACIÓN A USUARIOS	
Edición No. 01		Página 8 de 9



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: OPE02		CAPACITACIÓN A USUARIOS	
Edición No. 01		Página 9 de 9	

Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: OPE03	SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
Edición No. 01		Página 1 de 7

1. PROPÓSITO

Proporcionar soporte a los usuarios en el manejo de las funciones de MobilVendor y solventar cualquier requerimiento relacionado con el servicio prestado para garantizar la satisfacción del cliente. Mediante llamadas telefónicas, acceso remoto a sus dispositivos, video llamadas y cualquier otro medio de comunicación, de forma oportuna y solventando lo requerido por el cliente.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los clientes que requieran soporte.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador de operaciones

4. DEFINICIONES


MobilVendor: Sistema informático orientado a la gestión de la fuerza de ventas, a través de su plataforma web y móvil. Sus principales funciones son: contabilidad, rastreo, pedidos, órdenes, facturación electrónica, encuestas. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.

Manual de soporte a usuarios: Es un documento en Word que proporciona información acerca del uso de todas las funciones de MobilVendor, además de explicar la solución a los problemas más frecuentes que presentan los usuarios. Este manual sirve como fuente de consulta para el personal que brinda soporte.

Registro de soporte a usuarios: Es una encuesta digital generada por la aplicación móvil MobilVendor, que se utiliza para ingresar información de interés para la empresa con respecto al soporte solicitado por el cliente.

5. POLÍTICAS

- Atender lo más pronto posible a los requerimientos del cliente, por cualquier medio.
- Está prohibido divulgar información relacionada a MobilVendor sin antes confirmar la identidad del cliente y en el caso que sea un cliente potencial se enviará el contacto a un agente comercial para que agende una reunión.
- Previo a brindar soporte al cliente se debe confirmar que ha sido capacitado, mediante el certificado de capacitación.
- El personal de soporte debe conocer MobilVendor en su totalidad y como resolver los problemas que se presentan con más frecuencia.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
CÓDIGO: OPE03	SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
Edición No. 01			Página 2 de 7

- En la comunicación con el cliente a la hora de entender su requerimiento el personal que brinda soporte, debe ser paciente y empático.
- El manual de soporte a usuarios debe ser usado con fin informativo para el personal a la hora de dar soporte, por lo que no debe ser enviado a terceros.
- El tiempo estándar de respuesta por soporte es de 10 minutos.
- Una vez solventado el requerimiento del cliente, se debe completar el registro de soporte.
- Deben ser considerados los requerimientos de los clientes para desarrollo de nuevas soluciones informáticas cuando:
 - Se trata de nuevos módulo o funciones relevantes que MobilVendor no maneje actualmente.
 - Software o aplicaciones nuevas.
 - Tengan potencial comercial.

6. INDICADORES

Nombre	Quejas por el servicio			
Descripción	Indica el nivel de quejas relacionadas con el servicio			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
#De quejas y reclamos al mes	Mensual	LS:5 LI: 0 SENTIDO: (-)	Coordinador de operaciones	Coordinador operaciones /Gerente general

Nombre	Satisfacción del cliente			
Descripción	Indica el % de clientes satisfechos con el servicio			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#de clientes con respuestas de 4 o 5 en escala de satisfacción/total de clientes encuestados)X100	Mensual	LS:100% LI: 80% SENTIDO: (+)	Coordinador de operaciones	Coordinador operaciones /Gerente general

 Ms TECHNOLOGY <small>Mobile Service Technologies</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: OPE03	SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
Edición No. 01		Página 3 de 7

Nombre	Tiempo de respuesta			
Descripción	Indica el % de soportes atendidos a tiempo			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#de soportes atendidos a tiempo/total soportes)X100	Mensual	LS: 100% LI: 80% SENTIDO: (+)	Coordinador de operaciones	Coordinador operaciones /Gerente general

**Se considera tiempo de respuesta máximo en 15 minutos por soporte*


7. DOCUMENTOS

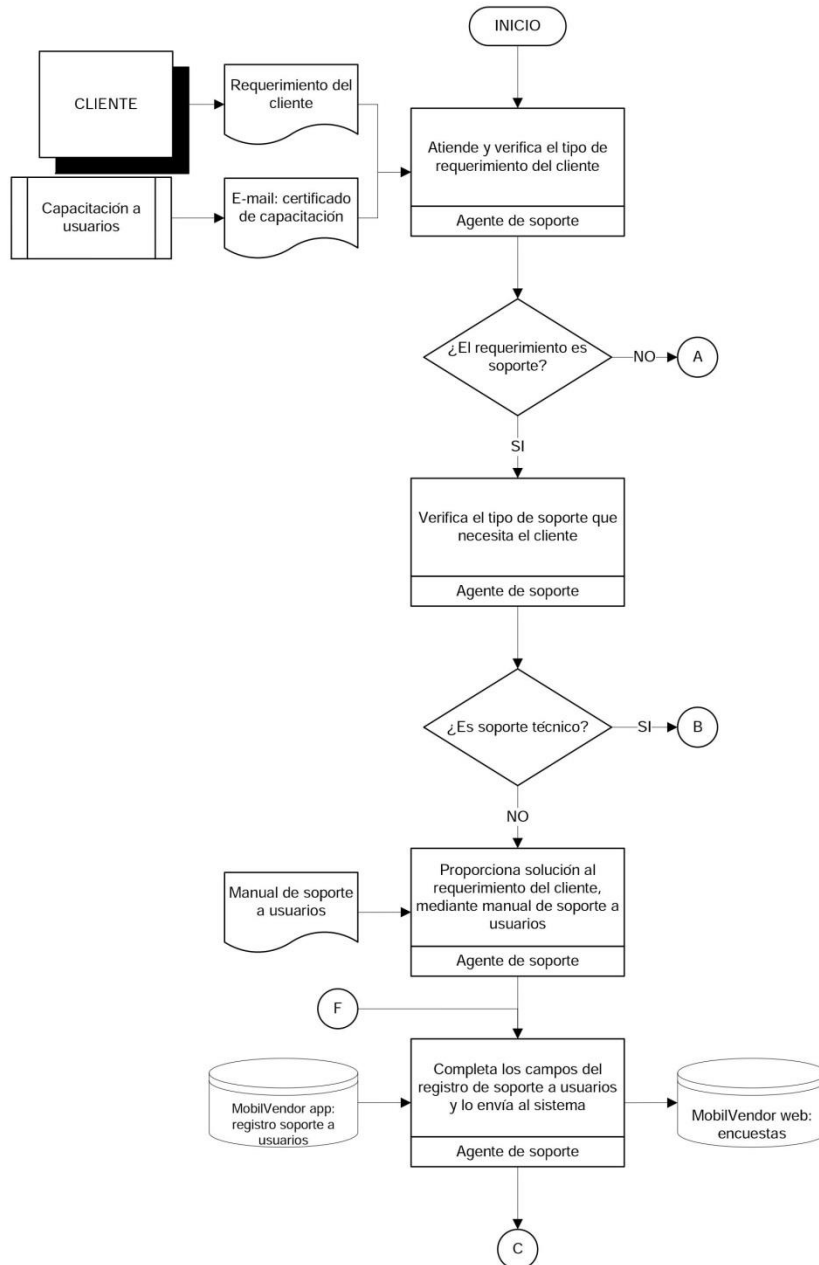
Código	Nombre
DES01-DOC-02	Manual de soporte a usuarios


8. REGISTROS

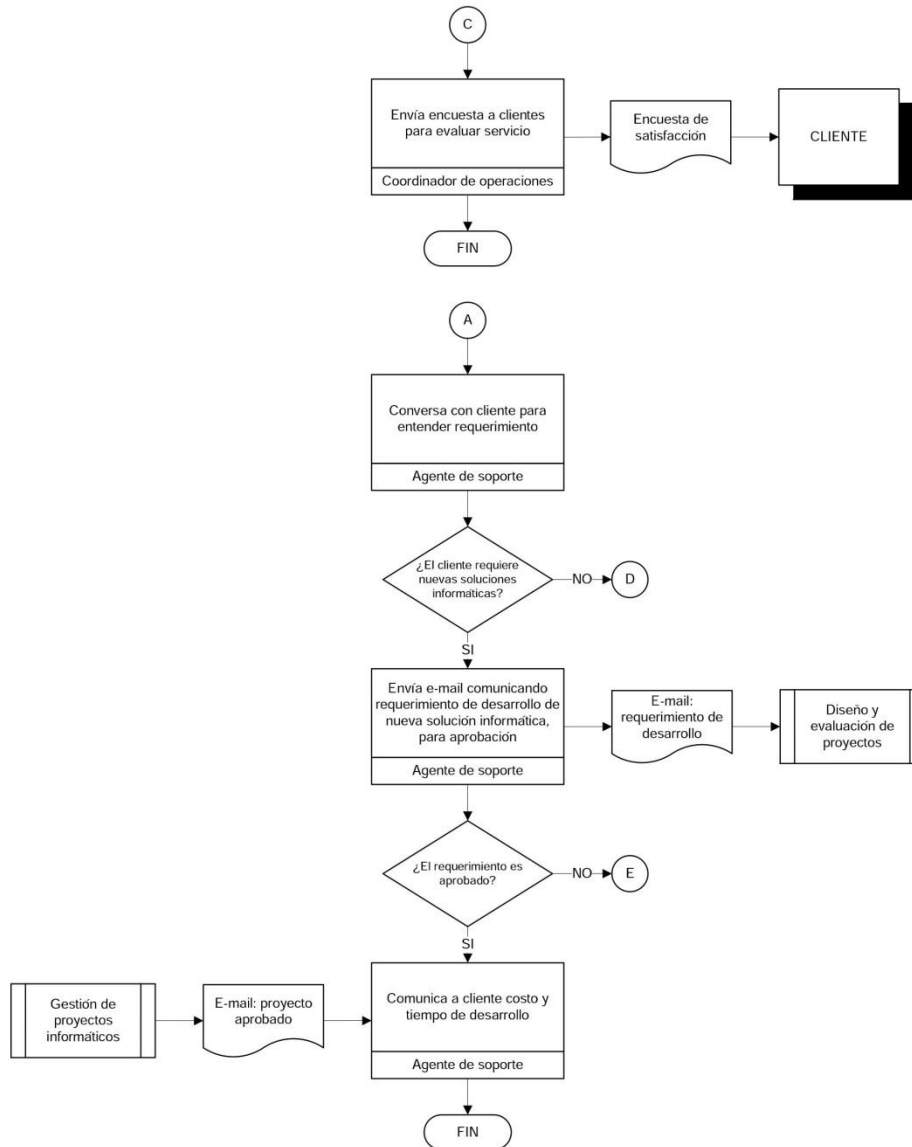
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
OPE03-REG-01	MobilVendor app: registro de soporte a usuarios	Digital	Permanente	Archivo pasivo
OPE03-REG-02	Encuesta de satisfacción del cliente	Digital	1 mes	Archivo pasivo
	E-mail: requerimiento de desarrollo	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: proyecto aprobado	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: proyecto no aprobado	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: soporte técnico proporcionado	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	Email: certificado de capacitación	Digital	1 mes	Eliminación del registro


9. DIAGRAMA DE FLUJO

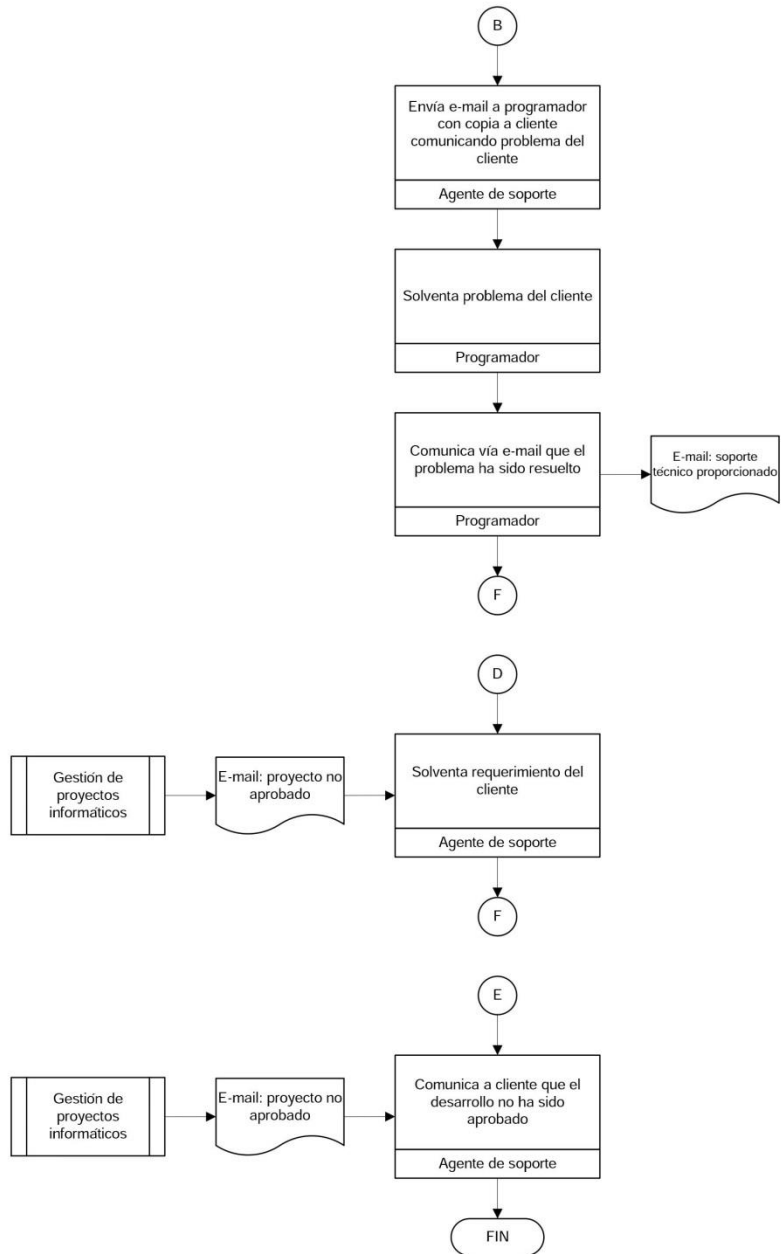
 Ms TECHNOLOGY <small>Mobile Service Technologies</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: OPE03	SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
Edición No. 01		Página 4 de 7




 Ms TECHNOLOGY <small>Mobile Service Technologies</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: OPE03	SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
Edición No. 01		Página 5 de 7



 Ms TECHNOLOGY <small>Mobile Service Technologies</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: OPE03	SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
Edición No. 01		Página 6 de 7



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO: OPE03	SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
Edición No. 01		Página 7 de 7

Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GAD01	COMPRAS Y PAGOS A PROVEEDORES		
Edición No. 01			Página 1 de 6

1. PROPOSITO

Adquisición de materiales, equipos, herramientas, entre otros bienes y servicios que la organización requiere para su adecuado funcionamiento, mediante selección de proveedores, órdenes de compra y pagos, de forma eficaz y conveniente.

2. ALCANCE

Este manual aplica para las compras que superen los \$60 por cualquier concepto que se considere necesario el desempeño óptimo de la organización.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Asistente Administrativo

4. DEFINICIONES

Formato: solicitud de compra: Documento en el que se detalla la necesidad de adquirir un bien o servicio para la empresa, justificando la compra de manera objetiva.

Cotizaciones: Documento o información que proporcionan los proveedores de sus ofertas del producto o servicio buscado.

Proveedor: Agente externo a la empresa, puede ser persona natural o jurídica, al cual se realizan las compras de bienes o servicios.

Formato: cuadro de evaluación de proveedores: Matriz con diferentes parámetros claves que sirven calificar de forma objetiva a los 3 proveedores seleccionados y de esta manera elegir al mejor puntuado.

Formato: orden de compra: Documento que solicita al proveedor de forma detallada el producto o servicio que se requiere.

Retención: Registro que valida la retención efectuada al proveedor por la compra, puede ser retención del I.V.A. o retención en la fuente.

MobilVendor: Sistema informático orientado a la gestión de la fuerza de ventas, a través de su plataforma web y móvil. Sus principales funciones son: contabilidad, rastreo, pedidos, órdenes, facturación electrónica, encuestas. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GAD01	COMPRAS Y PAGOS A PROVEEDORES		
Edición No. 01			Página 2 de 6

5. POLÍTICAS

- La única persona autorizada para emitir los pagos es el Gerente General.
- Cuando se solicite la información al proveedor, se deberá consultar el tipo de contribuyente que es, para saber que retención aplicar.
- Se deberá buscar al menos 3 potenciales proveedores para la compra que exceda los \$60, los cuales deben cumplir con todos los requisitos de ley.
- La evaluación de proveedores debe realizarse de manera objetiva y de acuerdo a los parámetros establecidos en el formato, caso contrario no tendrá validez.
- Si la compra es inferior a \$60 se utilizarán los fondos de caja chica directamente sin la necesidad de realizar el proceso establecido, pero esta compra debe estar respaldada por un registro.

6. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento de pagos a proveedores			
Descripción	Indica el % de proveedores pagados			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{(\# \text{ Proveedores pagados a tiempo / Total proveedores}) \times 100}{100}$	Mensual	LS:100% LI: 90% SENTIDO: (+)	Asistente administrativo	Gerente General

Nombre	Cumplimiento del presupuesto de compras			
Descripción	Indica el % de cumplimiento del presupuesto asignado a compras			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{(\text{Total compras realizadas / Presupuesto asignado a compras}) \times 100}{100}$	Mensual	LS:100% LI: 80% SENTIDO: (-)	Asistente administrativo	Gerente General

Nombre	Cumplimiento de tiempo de entrega de compras			
Descripción	Indica el % de compras con demora en entrega del bien o servicio			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{(\# \text{ Compras fuera de tiempo / Total compras}) \times 100}{100}$	Mensual	LS:15% LI: 0% SENTIDO: (-)	Asistente Administrativo	Gerente General

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GAD01	COMPRAS Y PAGOS A PROVEEDORES		
Edición No. 01			Página 3 de 6

7. DOCUMENTOS

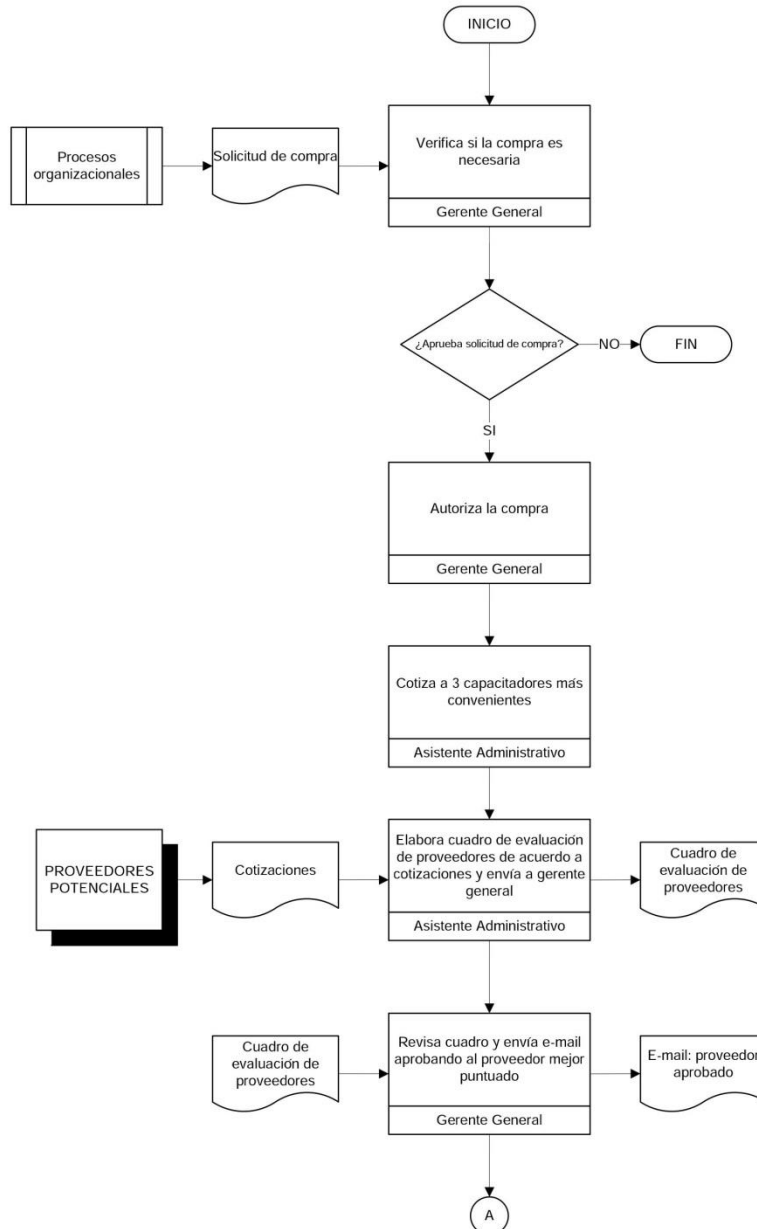
Código	Nombre
GAD01-DOC-01	Formato: solicitud de compra
GAD01-DOC-02	Formato: cuadro de evaluación de proveedores
GAD01-DOC-03	Formato: orden de compra

8. REGISTROS

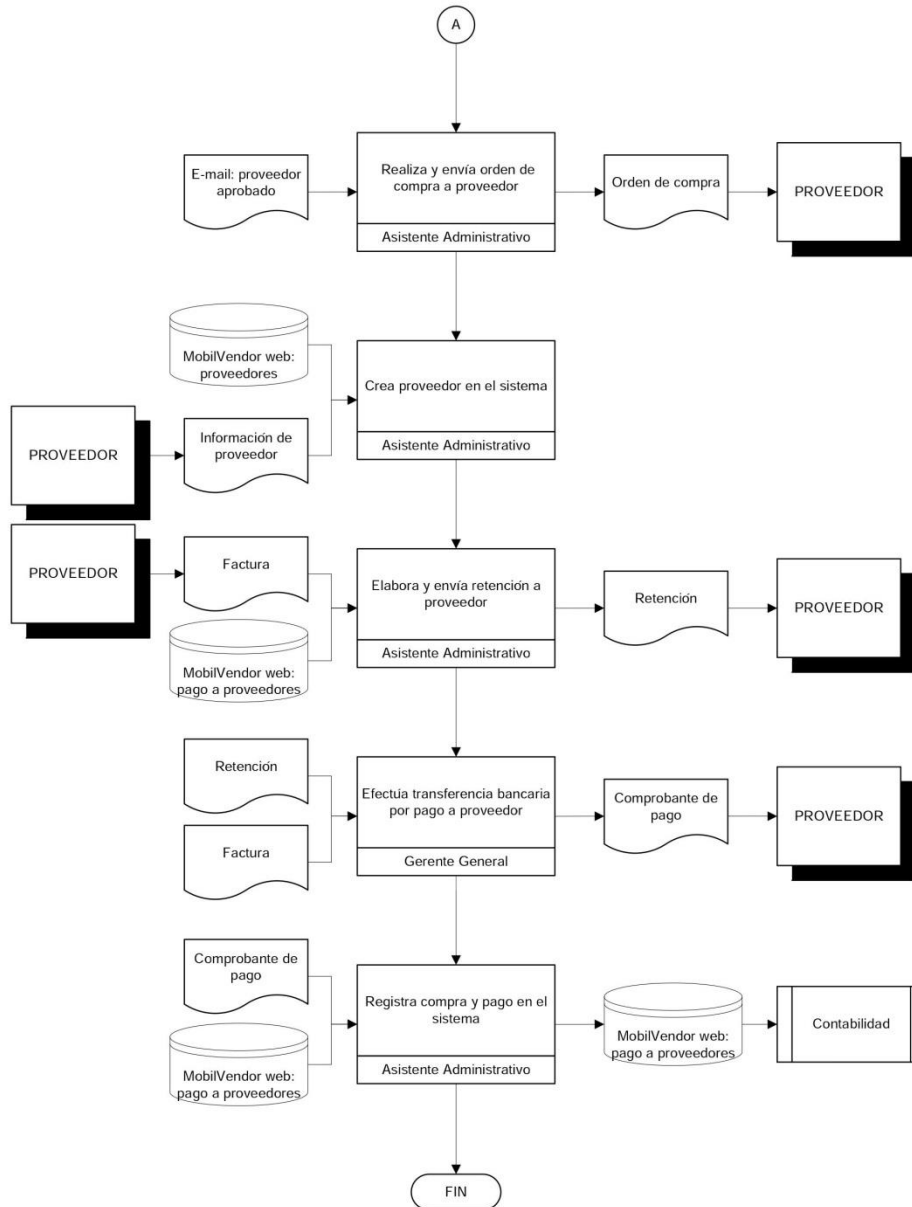
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GAD01-REG-01	Solicitud de compra	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GAD01-REG-02	Cuadro de evaluación de proveedores	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GAD01-REG-03	Orden de compra	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GAD01-REG-04	MobilVendor web: proveedores	Digital	Permanente	Archivo pasivo
GAD01-REG-05	MobilVendor web: pago a proveedores	Digital	Permanente	Archivo pasivo
GAD01-REG-06	Comprobante de pago de factura de proveedor	Impreso/Digital	Permanente	Archivo pasivo
GAD01-REG-07	Retención de factura de proveedor	Digital	Permanente	Archivo pasivo
	E-mail: proveedor aprobado	Digital	1 mes	Eliminación del registro
Registro externo	Factura de proveedor	Impreso/Digital	Permanente	Archivo pasivo
Registros externos	Cotizaciones	Digital/Impreso	1 mes	Eliminación del registro

9. DIAGRAMA DE FLUJO

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GAD01	COMPRAS Y PAGOS A PROVEEDORES		
Edición No. 01			Página 4 de 6



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GAD01	COMPRAS Y PAGOS A PROVEEDORES		
Edición No. 01			Página 5 de 6



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GAD01		COMPRAS Y PAGOS A PROVEEDORES	
Edición No. 01		Página 6 de 6	

Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH01	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN		
Edición No. 01			Página 1 de 8

1. PROPOSITO

Integrar a la empresa, personal competente que cumpla con las aptitudes y experiencia que exige cada perfil de puesto para conseguir un desempeño óptimo en las actividades a desarrollar.

2. ALCANCE

Este manual está dirigido a los candidatos potenciales para ocupar vacantes en la organización.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerente General.

4. DEFINICIONES

Candidato a vacante: Persona con interés de trabajar en relación de dependencia con la empresa, en el puesto que se requiere.

Contrato de trabajo: Documento con validez legal por un periodo determinado de tiempo, en el cual se detalla y formaliza la relación laboral entre el empleado y el empleador.

Aviso de entrada: Registro en el que se notifica al IESS el inicio de las actividades laborales del empleado para su afiliación al seguro social.

Perfil de puesto: Es un documento en el cual se indica las responsabilidades y funciones del puesto además de las aptitudes, habilidades, actitudes, formación y experiencia requeridas para desempeñarlas.

5. POLÍTICAS

- Se reclutaran candidatos acorde al perfil de puesto.
- Antes de realizar la entrevista final con el gerente general se verificará la información proporcionada por los candidatos.
- Se contratarán candidatos que cumplan con al menos el 90% del perfil del puesto, lo cual incluye experiencia, conocimientos, aptitudes, actitudes, entre otros.
- El jefe directo del empleado realizará la inducción al puesto.
- La inducción al puesto tendrá una duración máxima de 10 días laborables.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH01	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN		
Edición No. 01			Página 2 de 8

- La fecha máximo de pago es 10 días después de haber emitido la factura electrónica, caso contrario el sistema bloqueará automáticamente a los clientes que no hayan pagado.
- Las entrevistas se enfocarán en conocer las características del candidato que no se pueden apreciar en su hoja de vida.

6. INDICADORES

Nombre	Cumplimiento en tiempo de contratación			
Descripción	Indica la demora en el tiempo de contratación			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Fecha requerimiento de vacante-Fecha de contratación)	Mensual	LS:18 días LI: 8 días SENTIDO: (-)	Asistente administrativo	Gerente General

Nombre	Cumplimiento perfil de cargo			
Descripción	Indica el % de cumplimiento del perfil del empleado contratado con respecto al perfil de puesto			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Parámetros cumplidos por el perfil contratado /#Parámetros de perfil de puesto planeado)x100	Mensual	LS: 100% LI: 90% SENTIDO: (+)	Asistente administrativo	Gerente General

7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
GTH01-DOC-01	Perfil de puesto
GTH01-DOC-02	Formato: contrato laboral

8. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GTH01-REG-01	Solicitud de personal para vacante	Digital	1 mes	Eliminación del registro
GTH01-REG-02	Hojas de vida de candidatos a vacante	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH01-REG-03	Contrato laboral	Impreso/Digital	Duración del contrato	Archivo pasivo
	E-mail: agenda de entrevista	Digital	1 mes	Eliminación del registro

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH01	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN		
Edición No. 01			Página 3 de 8

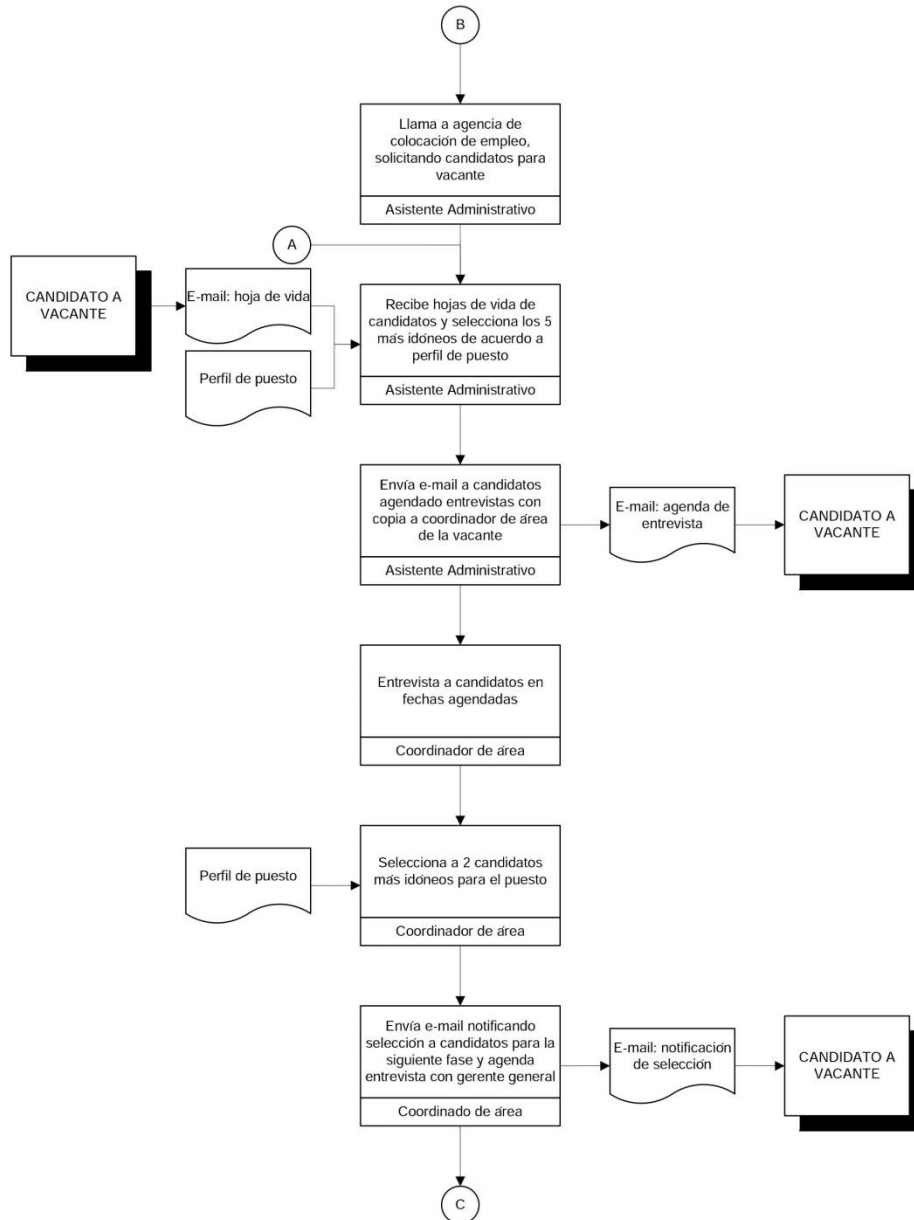
	E-mail: notificación de selección	Digital	1 mes	Eliminación del registro
	E-mail: vacante de puesto	Digital	1 mes	Eliminación del registro
GTH05-REG-07	MobilVendor web: nómina	Digital	Permanente	Archivo pasivo

9. DIAGRAMA DE FLUJO

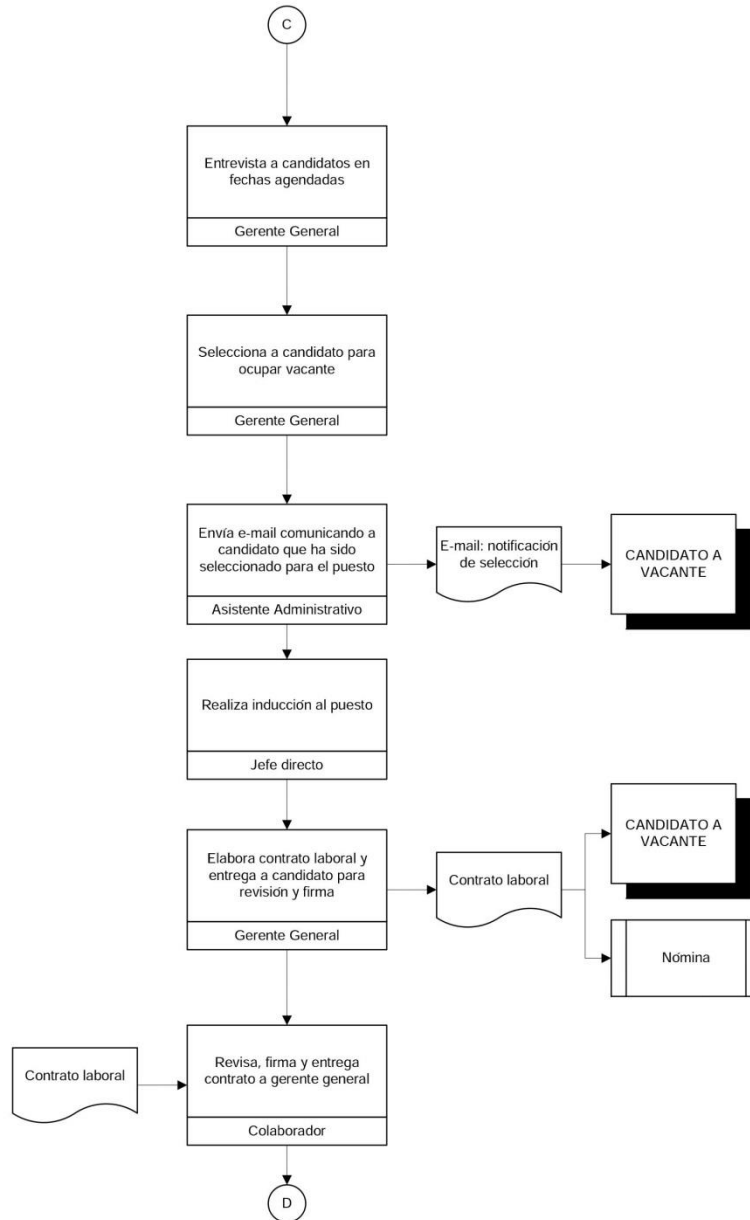
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH01	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	
Edición No. 01		Página 4 de 8



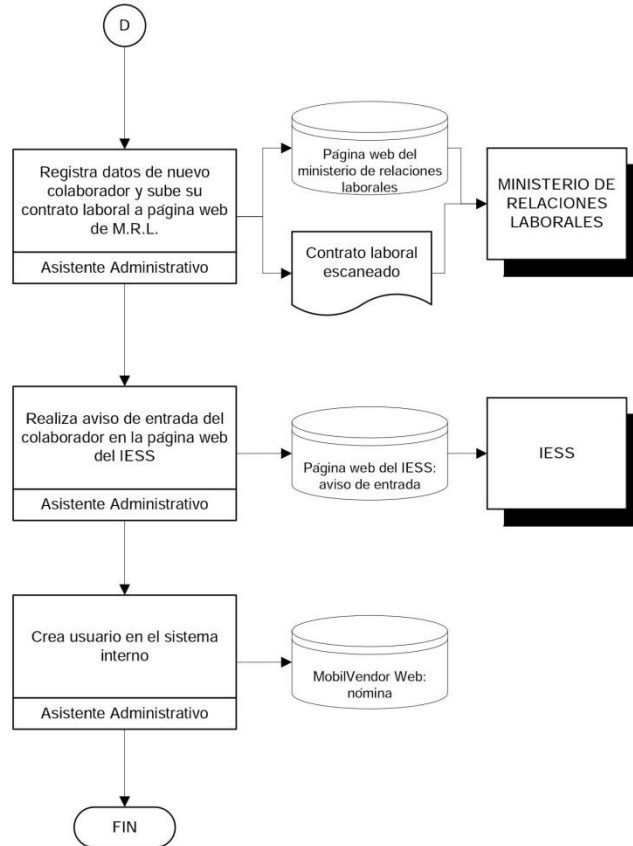
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH01	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	
Edición No. 01		Página 5 de 8



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH01	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	
Edición No. 01		Página 6 de 8



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH01	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	
Edición No. 01		Página 7 de 8



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH01	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN		
Edición No. 01			Página 8 de 8

Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH02	DESVINCULACIÓN		
Edición No. 01			Página 1 de 6

1. PROPOSITO

Terminar las relaciones laborales por causa voluntaria o involuntaria, siguiendo toda la normativa legal establecida.

2. ALCANCE

Este proceso aplica a todos los empleados que van a terminar su relación laboral

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerente General

4. DEFINICIONES

Carta de acuerdo entre las partes: Documento que se evidencia término de relaciones laborales por mutuo acuerdo.

Carta de renuncia: Documento donde el empleado expresa su deseo de terminar las relaciones laborales.

Liquidación: Beneficio económico por derecho que tienen todos los empleados cuando se termina su relación laboral con su empleador.

Acta de finiquito: Documento que formaliza el término de las relaciones laborales con el empleado.

Aviso de salida: Registro en el que se notifica al IESS la salida del empleado de la empresa.

MobilVendor: Sistema informático orientado a la gestión de la fuerza de ventas, a través de su plataforma web y móvil. Sus principales funciones son: contabilidad, rastreo, pedidos, órdenes, facturación electrónica, encuestas. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.

5. POLÍTICAS

- Siempre que sea posible se llegará a un acuerdo entre las partes para el término de las relaciones laborales.
- Es necesario que el empleado notifique con al menos 15 días su decisión de terminar su contrato laboral.
- El cálculo de la liquidación se realizará de acuerdo a la ley vigente.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH02	DESVINCULACIÓN		
Edición No. 01			Página 2 de 6

6. INDICADORES

Nombre	Multas por demora en pago de liquidación			
Descripción	Indica el % liquidaciones en las que se pagó multa por demora.			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Liquidaciones con multa/Total liquidaciones) x 100	Semestral	LS:10% LI: 0% SENTIDO: (-)	Asistente Administrativo	Gerente General

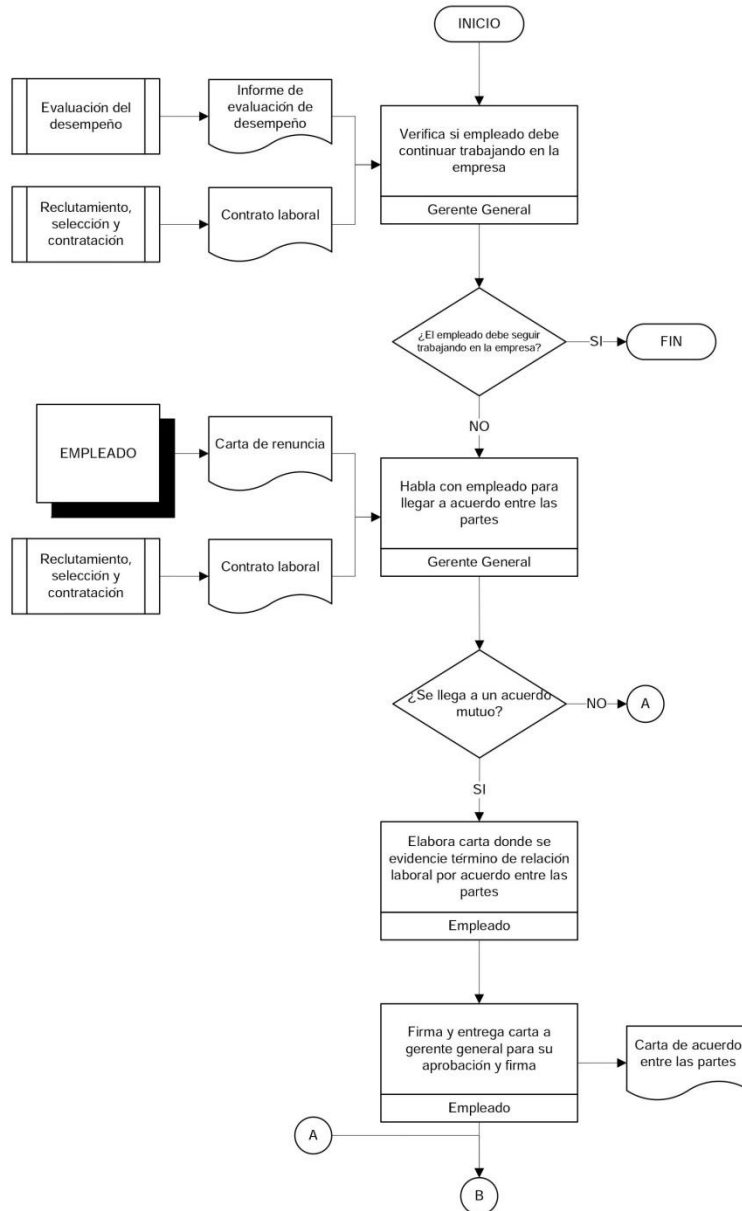
7. DOCUMENTOS

8. REGISTROS

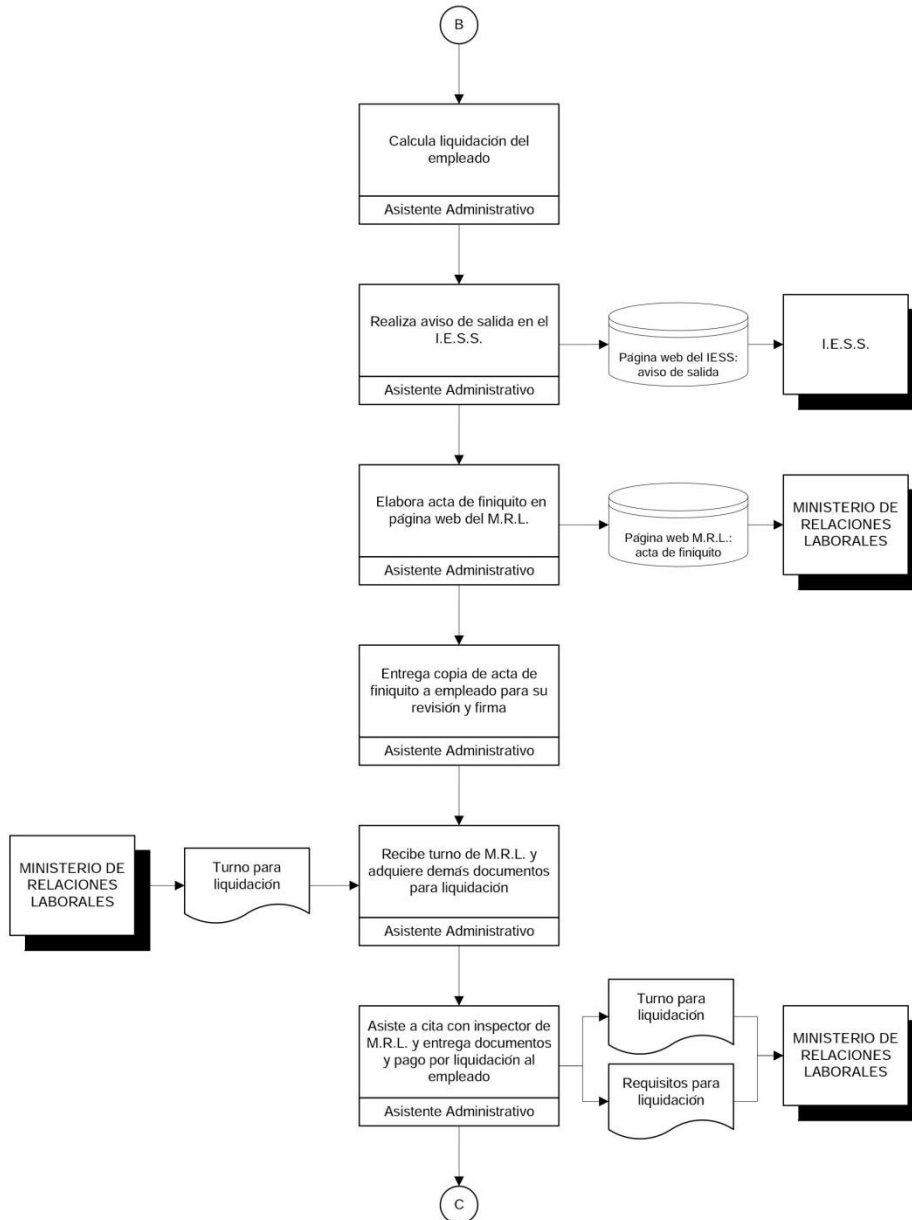
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GTH02-REG-01	Carta de acuerdo entre las partes	Impreso	1 mes	Archivo pasivo
GTH02-REG-02	Carta de renuncia	Impreso	1 mes	Archivo pasivo
GTH02-REG-03	Acta de finiquito	Impreso	1 mes	Archivo pasivo
GTH02-REG-04	Comprobante de pago de liquidación	Impreso	1 mes	Archivo pasivo
GTH05-REG-07	MobilVendor web: nómina	Digital	Permanente	Archivo pasivo
	E-mail: vacante de puesto	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH04-REG-01	Informe de evaluación del desempeño	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH01-REG-03	Contrato laboral	Impreso/Digital	Duración del contrato	Archivo pasivo

9. DIAGRAMA DE FLUJO

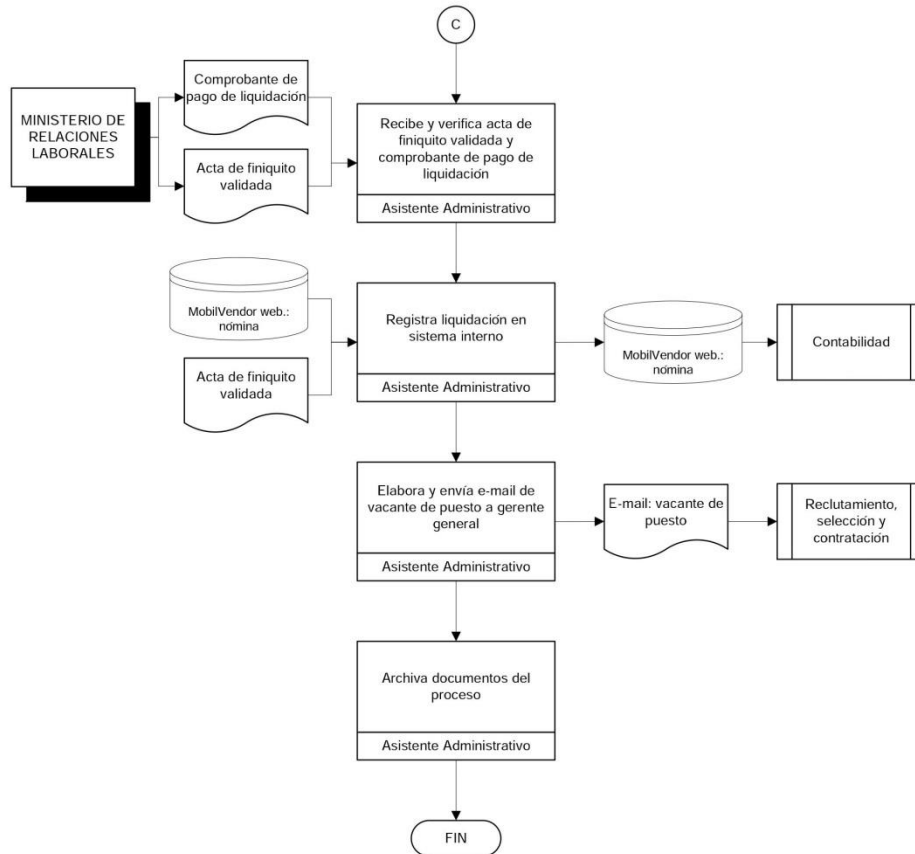
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH02	DESVINCULACIÓN		
Edición No. 01			Página 3 de 6



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH02	DESVINCULACIÓN	
Edición No. 01		Página 4 de 6




		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH02	DESVINCULACIÓN		
Edición No. 01			Página 5 de 6



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH02	DESVINCULACIÓN		
Edición No. 01			Página 6 de 6

Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH03	CAPACITACIÓN		
Edición No. 01			Página 1 de 6

1. PROPOSITO

Buscar el aprendizaje continuo de los empleados en temas relevantes para la empresa, que permitirá mejorar su desempeño en las actividades que realizan, aporte de ideas y soluciones, esto por medio de cursos, charlas, conferencias, talleres etc., de forma oportuna y eficiente.

2. ALCANCE

Este manual está dirigido a todos los empleados que requieran capacitación.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Asistente Administrativo.

4. DEFINICIONES

Formato: solicitud de capacitación: Es un documento mediante el cual se solicita de forma detallada la capacitación que se requiere para los empleados.


Cuadro de calificación de capacitadores: Es una tabla que contiene parámetros claves para calificar a los agentes capacitadores y elegir al mejor puntuado, mediante un criterio objetivo.

MobilVendor: Sistema informático orientado a la gestión de la fuerza de ventas, a través de su plataforma web y móvil. Sus principales funciones son: contabilidad, rastreo, pedidos, órdenes, facturación electrónica, encuestas. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.

Plan de capacitación: Documento que detalla todos los recursos y planificación de la capacitación a recibir.

5. POLÍTICAS

- La evaluación de la capacitación se realizará como máximo un día después de efectuada.
- Los empleados que asisten a las capacitaciones pagadas por la empresa, se comprometen a realizar todas las actividades para asimilar el conocimiento e información impartida.
- El tiempo invertido en la capacitación deberá ser recuperado en un 40% en el caso de que se realice en día laborable.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH03	CAPACITACIÓN		
Edición No. 01			Página 2 de 6

- Por medio del formato de evaluación de la capacitación, se evaluarán los conocimientos asimilados por los empleados, así como la calidad con respecto a la capacitación recibida.
- El empleado que participe en cualquier capacitación se compromete en permanecer en la empresa por lo menos 3 meses luego de impartida la misma.

6. INDICADORES

Nombre	Eficacia de capacitación			
Descripción	Indica el % aprovechamiento de las capacitaciones			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Evaluaciones puntuadas sobre 8 o más / Total evaluaciones) x 100	Trimestral	LS: 100% LI: 80% SENTIDO: (+)	Asistente administrativo	Asistente Administrativo


Nombre	Capacitación efectuadas			
Descripción	Indica el % ejecución de las capacitaciones requeridas			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Solicitudes de capacitación / #Capacitaciones efectuadas)*100	Trimestral	LS: 80% LI: 50% SENTIDO: (+)	Asistente administrativo	Asistente Administrativo

7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
GTH03-DOC-01	Formato: solicitud de capacitación
GTH03-DOC-02	Formato: cuadro de calificación de capacitadores
GTH03-DOC-03	Formato: evaluación de capacitación


8. REGISTROS

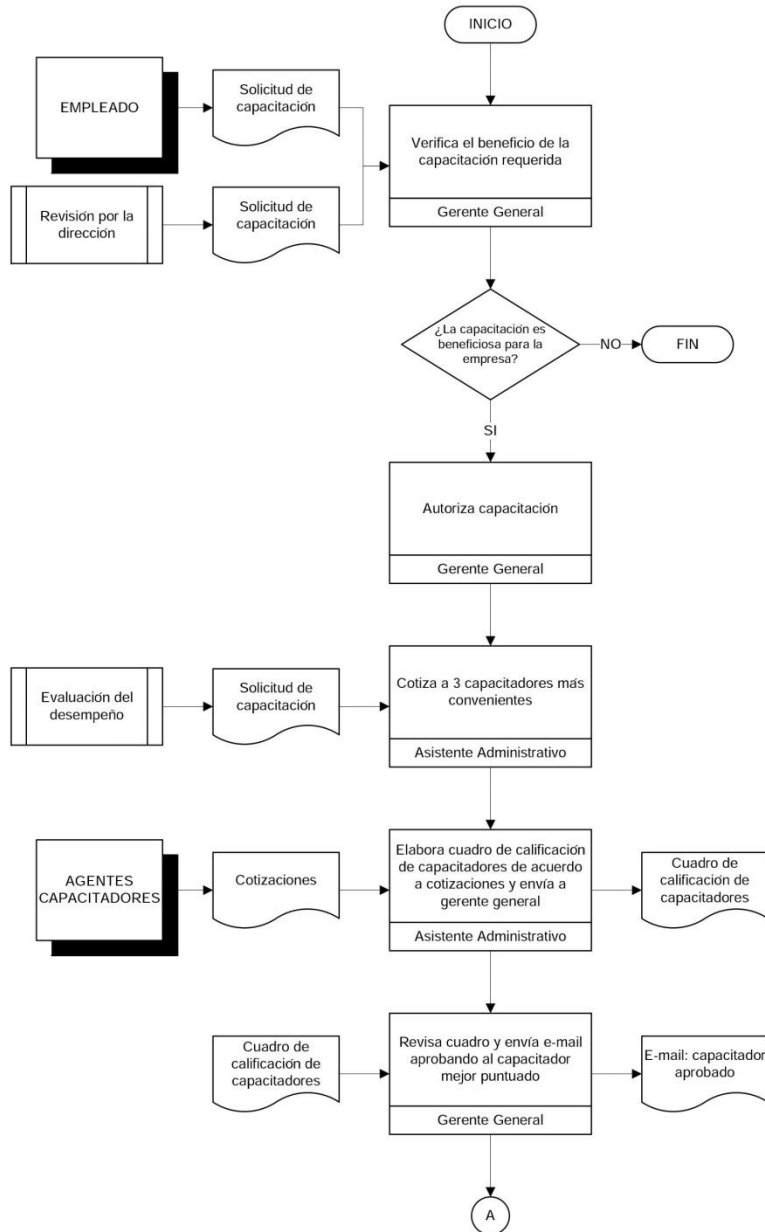
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GTH03-REG-01	Solicitud de capacitación	Digital	3 meses	Eliminación del registro
GTH03-REG-02	Evaluación de capacitación	Digital	3 meses	Archivo pasivo
GTH03-REG-03	Cuadro de calificación de capacitadores	Digital	3 meses	Archivo pasivo
GTH03-REG-04	Comprobante de pago de factura de capacitador	Impreso/Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH03-REG-05	Retención de factura de	Digital	1 mes	Archivo pasivo


 TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH03	CAPACITACIÓN		
Edición No. 01			Página 3 de 6

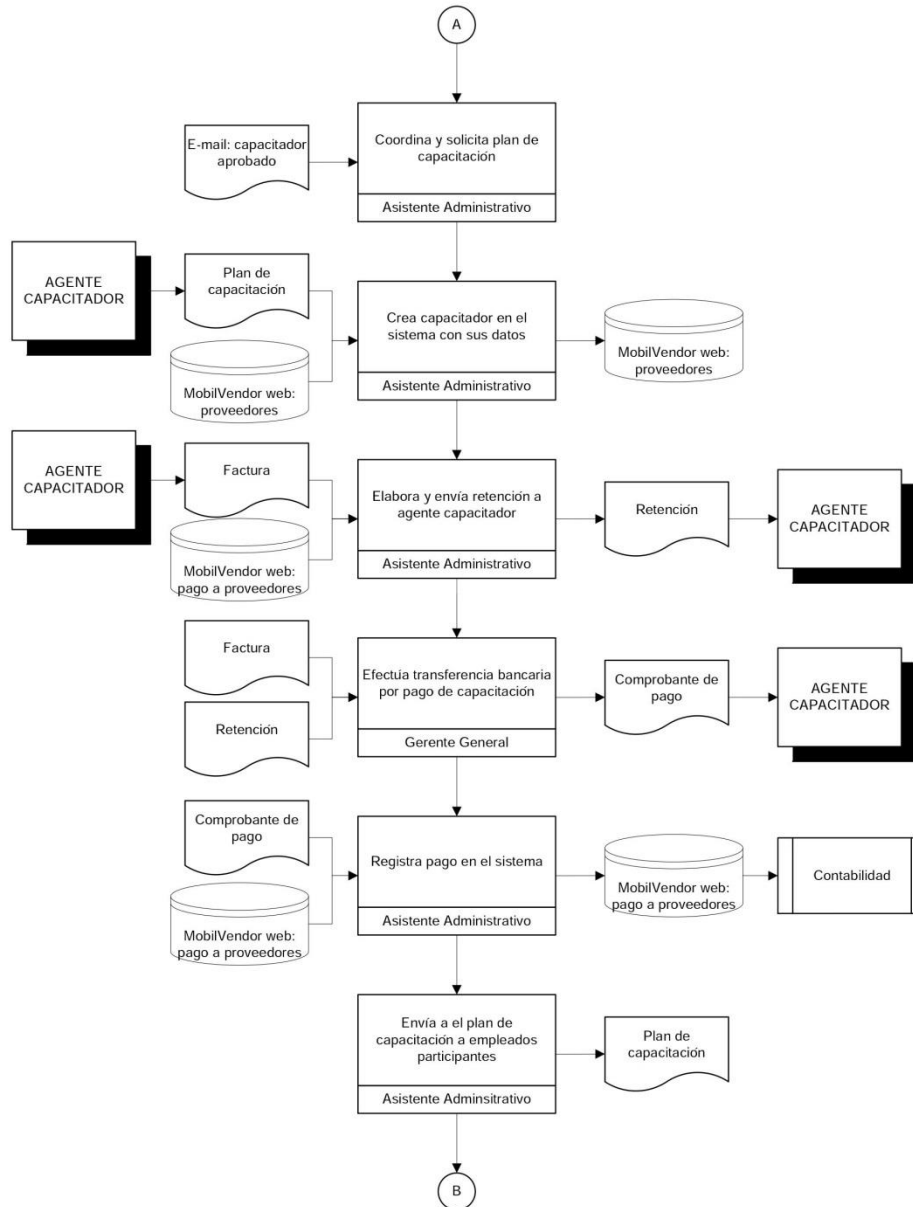
	capacitador			
	E-mail: capacitador aprobado	Impreso	1 mes	Eliminación del registro
Registros externos	Plan de capacitación	Digital	1 mes	Archivo pasivo
Registro externos	Factura de capacitador	Impreso/Digital	1 mes	Archivo pasivo
Registros externos	Cotizaciones de agentes capacitadores	Impreso/Digital	3 meses	Eliminación del registro
GAD01-REG-04	MobilVendor web: proveedores	Digital	Permanente	Archivo pasivo
GAD01-REG-05	MobilVendor web: pago a proveedores	Digital	Permanente	Archivo pasivo


9. DIAGRAMA DE FLUJO

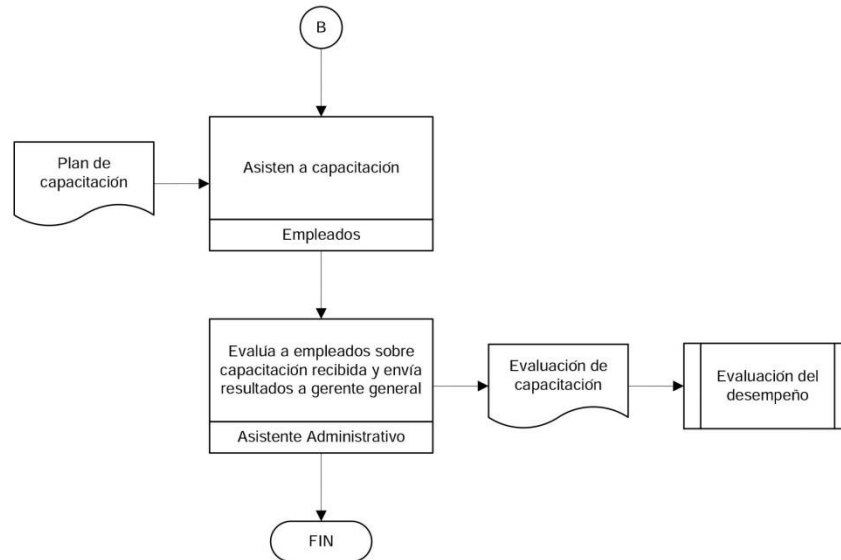
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH03	CAPACITACIÓN		
Edición No. 01			Página 4 de 6



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH03	CAPACITACIÓN		
Edición No. 01			Página 5 de 6



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH03	CAPACITACIÓN		
Edición No. 01			Página 6 de 6



Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH04	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
Edición No. 01			Página 1 de 6

1. PROPOSITO

Conocer el desempeño que tiene cada empleado a la hora de realizar sus actividades, para verificar que su perfil laboral es el adecuado para su puesto de trabajo y conocer las necesidades de capacitación o reubicación del empleado, esto por medio de indicadores que muestren el resultado de su trabajo realizado en forma objetiva, además de entrevistas con sus pares y jefe directo.

2. ALCANCE

Este proceso aplica a todo el personal de la empresa.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerente General

4. DEFINICIONES

Perfil de puesto: Es un documento en el cual se indica las responsabilidades y funciones del puesto además de las competencias, formación académica y experiencia requeridas para desempeñarlas.

Informe de evaluación de desempeño: Documento que contiene parámetros objetivos de evaluación de las actividades, funciones, responsabilidades y comportamientos del empleado.

Jefe directo: Empleado que se encuentra inmediatamente superior al empleado evaluado en el organigrama y es el encargado de supervisar y controlar sus funciones.

Pares: Son empleados de la organización que realizan actividades similares al del empleado evaluado dentro del organigrama se encuentren a su mismo nivel

Sub alternos: Son empleados cuyas actividades y funciones se encuentran bajo la supervisión y control del empleado evaluado, dentro del organigrama se encuentran un nivel debajo de él.

5. POLÍTICAS

- Para la evaluación de desempeño de cualquier empleado se utilizará el mismo formato pero adaptado a sus funciones y responsabilidades.
- El proceso se realizará cada 3 meses.
- El Gerente General podrá solicitar evaluación de desempeño cuando considere pertinente.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH04	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
Edición No. 01			Página 2 de 6

- Si el empleado solicita vacaciones en el periodo de evaluación, esta deberá realizarla antes de su salida.
- Los empleados deben aportar información verídica a la hora de participar de las entrevistas de evaluación.

6. INDICADORES

Nombre	Desempeño general del personal			
Descripción	Indica el % de desempeño de los empleados			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(#Evaluaciones por debajo de los parámetros/Total evaluaciones) x 100	Trimestral	LS:90% LI: 85% SENTIDO: (+)	Asistente Administrativo	Gerente General

Nombre	Cumplimiento del tiempo de evaluación			
Descripción	Indica el tiempo de evaluación del desempeño			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Fecha de entrega de resultados de evaluación-Fecha de inicio de evaluación)	Trimestral	LS:7 días LI: 3 días SENTIDO: (-)	Asistente Administrativo	Gerente General

7. DOCUMENTOS

Código	Nombre
GTH04-D0C-01	Formato: informe de evaluación del desempeño
GTH04-D0C-02	Formato: planes de mejora del desempeño
GTH01-D0C-01	Perfil de cargo
GTH03-D0C-01	Formato: solicitud de capacitación

8. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GTH04-REG-01	Informe de evaluación del desempeño	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH04-REG-02	Planes de mejora del desempeño	Digital	1 mes	Archivo pasivo
	Informe de cumplimiento por procesos	Digital	1 mes	Archivo pasivo

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH04	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
Edición No. 01			Página 3 de 6

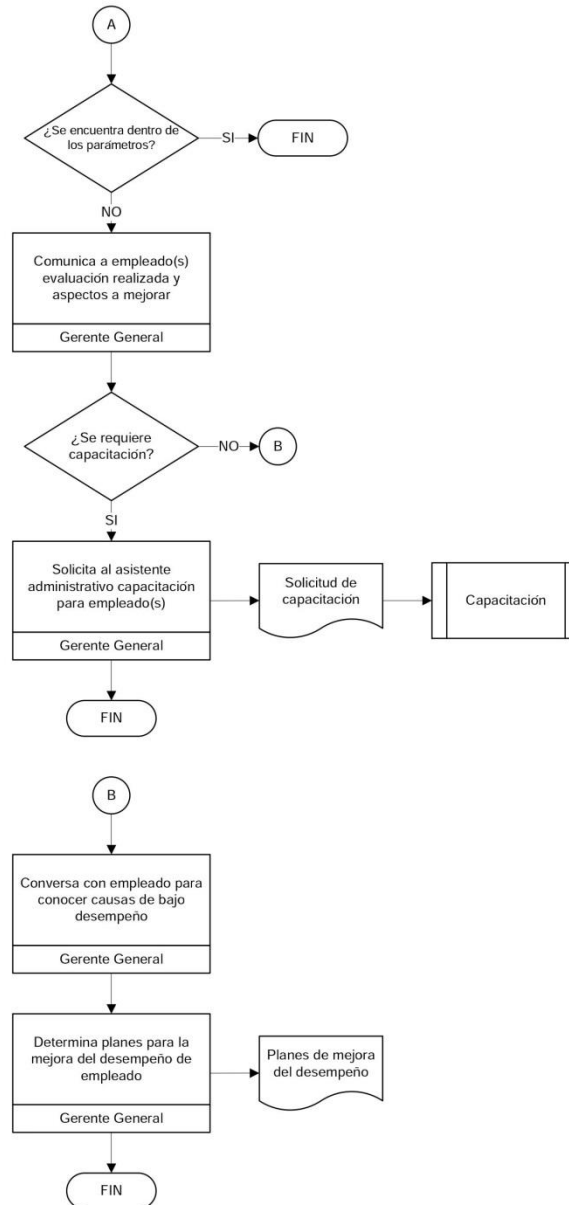
GTH03-REG-02	Evaluación de capacitación			
GTH03-REG-01	Solicitud de capacitación	Digital	3 meses	Eliminación del registro

9. DIAGRAMA DE FLUJO

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH04	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
Edición No. 01			Página 4 de 6




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH04	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
Edición No. 01		Página 5 de 6



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH04	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
Edición No. 01			Página 6 de 6

Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH05	NÓMINA		
Edición No. 01			Página 1 de 5

1. PROPOSITO

Cálculo y pago de todos los beneficios de ley y beneficios empresariales a los empleados de la empresa, de forma clara y oportuna.

2. ALCANCE

Este proceso aplica a todos los empleados de Mivsell Technology Company.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerente General


4. DEFINICIONES

MobilVendor: Sistema informático orientado a la gestión de la fuerza de ventas, a través de su plataforma web y móvil. Sus principales funciones son: contabilidad, rastreo, pedidos, órdenes, facturación electrónica, encuestas. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.

Rol de pago: Registro donde se detalla ingresos y egresos realizados a los empleados cada mes.

5. POLÍTICAS

- El pago a los empleados se realizará de forma mensual y puntual de acuerdo a lo establecido por la ley.
- El pago se efectuará el día 30 de cada mes mediante transferencia bancaria.
- El reporte de horas extras debe ser enviado hasta el día 20 de cada mes, para validarlas y efectuar su pago, caso contrario se tomarán en cuenta para el próximo mes.
- El cálculo de beneficios sociales será de acuerdo a lo que mande la ley.
- Mensualmente solo se aceptan un total de 15 horas extras por empleado.
- El empleado debe abrir una cuenta bancaria en el banco que requiera la empresa para el pago de nómina.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH05	NÓMINA		
Edición No. 01			Página 2 de 5

6. INDICADORES

Nombre	Pago a tiempo de nómina			
Descripción	Indica el % de pagos de nómina efectuados a tiempo			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$(\# \text{Pagos de nómina a tiempo} / \text{Total pagos de nómina}) \times 100$	Trimestral	LS: 100% LI: 90% SENTIDO: (+)	Asistente Administrativo	Gerente General


7. DOCUMENTOS

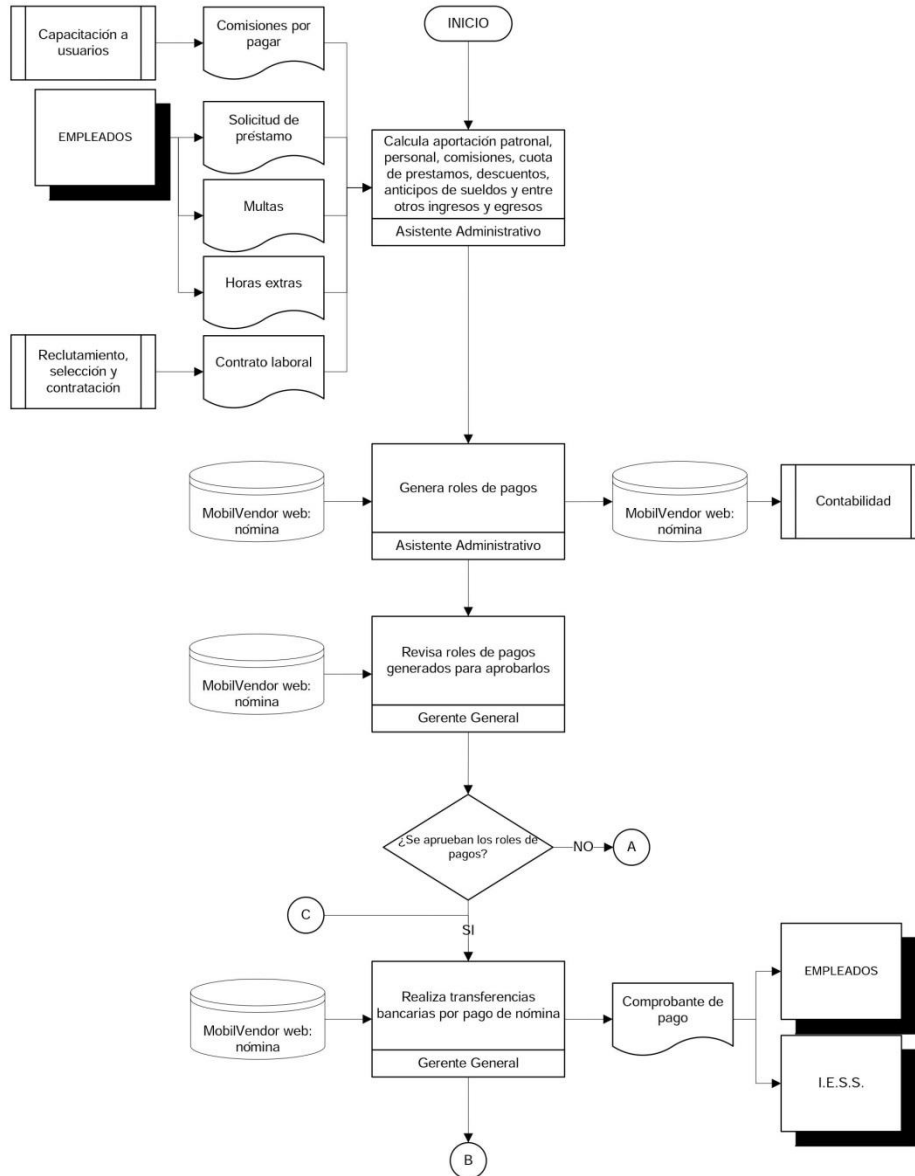
Código	Nombre
GTH03-DOC-01	Formato: rol de pagos
GTH03-DOC-02	Formato: reporte de horas extras
GTH03-DOC-03	Formato: reporte de multas
GTH03-DOC-04	Formato: solicitud de préstamo


8. REGISTROS

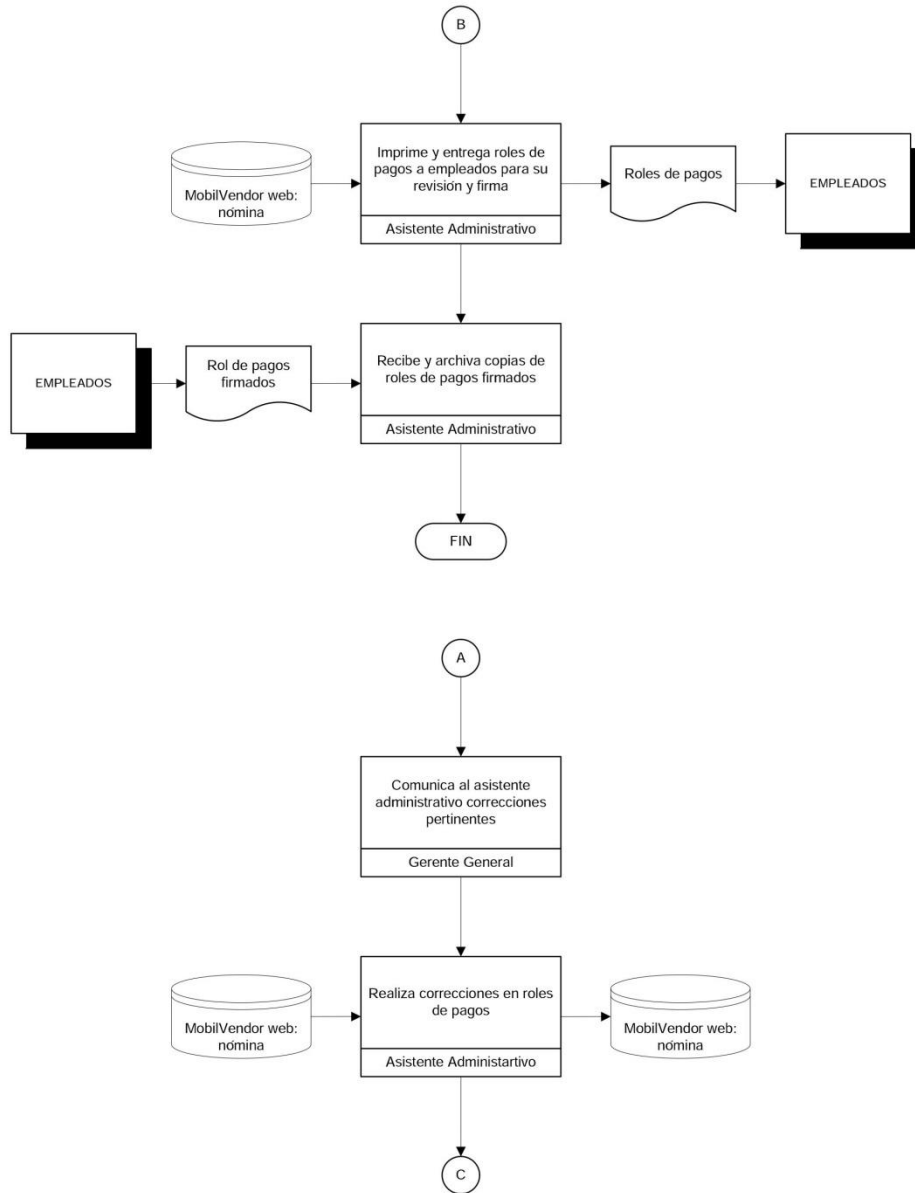
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GTH05-REG-01	Roles de pagos firmados	Impreso/Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH05-REG-02	Comprobante de pago de nómina	Impreso/Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH05-REG-03	Solicitud de préstamo	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH05-REG-04	Reporte horas extras	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH05-REG-05	Multas	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH05-REG-06	Comprobante de pago de nómina	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH05-REG-07	MobilVendor web: nómina	Digital	Permanente	Archivo pasivo
	Comisiones por pagar	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GTH01-REG-03	Contrato laboral	Impreso/Digital	Duración del contrato	Archivo pasivo


9. DIAGRAMA DE FLUJO

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH05	NÓMINA		
Edición No. 01		Página 3 de 5	



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH05	NÓMINA		
Edición No. 01			Página 4 de 5



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GTH05	NÓMINA		
Edición No. 01			Página 5 de 5

Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GF105	FACTURACION Y COBRANZAS		
Edición No. 01			Página 1 de 6

1. PROPOSITO

Proporcionar liquidez a la empresa para su funcionamiento eficiente, mediante las actividades necesarias para realizar el cobro de los pagos acordados con el cliente, de manera oportuna y organizada.

2. ALCANCE

Este manual está aplica a todas las facturas emitidas.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Coordinador Comercial

4. DEFINICIONES

MobilVendor: Sistema informático orientado a la gestión de la fuerza de ventas, a través de su plataforma web y móvil. Sus principales funciones son: contabilidad, rastreo, pedidos, órdenes, facturación electrónica, encuestas. Los módulos que aplican de este sistema son utilizados en los procesos de Mivsell Technology Company.

Factura electrónica: Documento comercial digitalizado, legalmente aprobado para evidenciar la compra de un bien o servicio y por lo tanto para declaración de impuestos tributarios, su validación se realiza por firma electrónica.

5. POLÍTICAS

- Los asesores comerciales deben asegurarse que sus clientes asignados conozcan el método de pago, antes de emitir las facturas.
- Se procederá a emitir facturas electrónicas los primeros días laborables de cada mes, entre el 1 y el 5.
- Los agentes de soporte deberán comunicar al asistente administrativo que clientes por cualquier motivo dejaron de utilizar el sistema y no se les debe facturar la mensualidad.
- La fecha máximo de pago es 10 días después de haber emitido la factura electrónica, caso contrario el sistema bloqueará automáticamente a los clientes que no hayan pagado.
- La política de suspensión automática del servicio debe ser comunicada a los clientes por los asesores comerciales el día de capacitación.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GF105	FACTURACION Y COBRANZAS		
Edición No. 01			Página 2 de 6

- Cuando el cliente haya enviado su confirmación de pago, el asistente administrativo debe registrar el pago inmediatamente en el sistema.
- Si el cliente no cancela por más de dos meses, se procede a terminar el contrato comercial.
- Luego de terminar el contrato comercial, si el cliente no paga lo adeudado en la fecha acordada, el gerente general analizará si se deben tomar acciones legales para cobrar la deuda.

6. INDICADORES

Nombre	Clientes con mora			
Descripción	Indica el % de clientes con deuda			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{(\# \text{Clientes morosos por 10 días o más})}{(\text{Total clientes})} \times 100$	Mensual	LS: 5% LI: 0% SENTIDO: (-)	Asistente administrativo	Coordinador Comercial

Nombre	Días de demora de cobro			
Descripción	Días de demora en efectuar el cobro a clientes			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{(\text{Fecha de pago} - \text{Fecha de emisión de factura})}{\text{Días}}$	Mensual	LS: 20 días LI: 0 días SENTIDO: (-)	Asistente administrativo	Coordinador Comercial

Nombre	Eficacia de cobro			
Descripción	Indica el % de pagos recuperados del total de pagos que se encuentran en mora			
Fórmula (pagos en \$)	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{(\# \text{Pagos morosos efectuados})}{(\text{Total pagos morosos})} \times 100$	Mensual	LS: 100% LI: 70% SENTIDO: (+)	Asistente administrativo	Gerente General

7. DOCUMENTOS

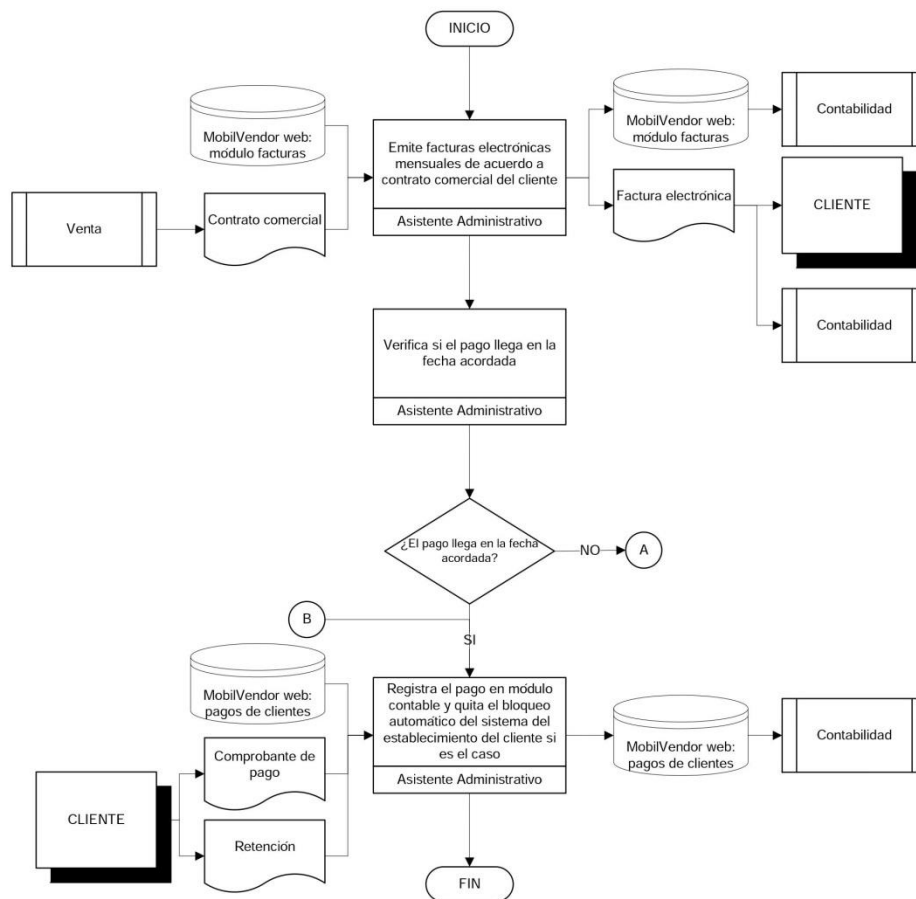
 Ms TECHNOLOGY Mobile Service Technologies		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GFI05	FACTURACION Y COBRANZAS		
Edición No. 01			Página 3 de 6

8. REGISTROS

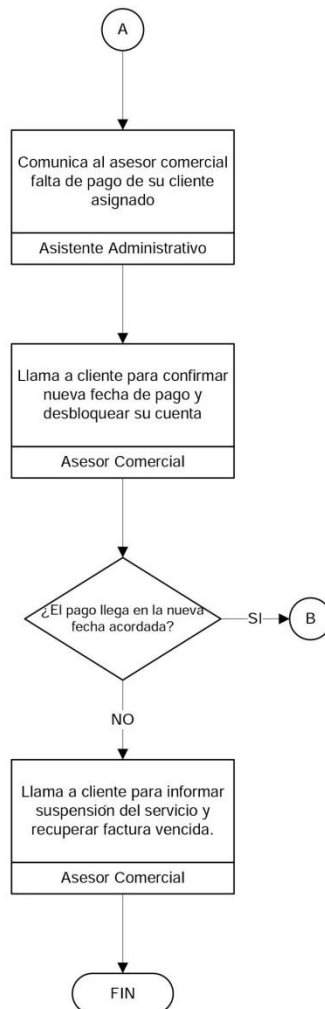
Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
GFI05-REG-01	Factura electrónica	Digital	1 mes	Archivo pasivo
GFI05-REG-02	MobilVendor web: pagos de clientes	Digital	Permanente	Archivo pasivo
GFI05-REG-03	MobilVendor web: facturas	Digital	Permanente	Archivo pasivo
Registro externo	Comprobante de pago	Digital/Impreso	1 mes	Archivo pasivo
Registro externo	Retención	Digital/Impreso	1 mes	Archivo pasivo
COM02-REG-04	Contrato comercial	Impreso	Duración del contrato	Eliminación del registro

9. DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GFI05	FACTURACION Y COBRANZAS	
Edición No. 01		Página 4 de 6




		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GFI05	FACTURACION Y COBRANZAS		
Edición No. 01			Página 5 de 6



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: GFI05	FACTURACION Y COBRANZAS		
Edición No. 01			Página 6 de 6

Vigente desde:			
Revisión N.-:			
Elabora		Aprueba y revisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	
Firma:		Firma:	

ANEXO 3: PERFILES DE CARGOS


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	1 de 3

INFORMACIÓN GENERAL				
Nombre del cargo:	Gerente General	Requiere viajar fuera de la ciudad:	Si	
		Horarios		
Nivel:	Institucional	Actividad	Entrada	Salida
Cargo inmediato superior:	Ninguno	Trabajo	9:00	18:00
Cargos bajo su mando	Coordinadores de área			
	Programadores	Almuerzo	13:30	14:30
	Asistente administrativo			

RESUMEN DEL CARGO
Establecer los objetivos y estrategias organizacionales, hacer su seguimiento, tomar decisiones ágiles y efectivas ante las circunstancias del ambiente externo con el fin de buscar el crecimiento sostenible de la empresa.

FUNCIONES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar la planificación estratégica. 2. Asegurar el cumplimiento de la responsabilidad social. 3. Supervisar a coordinadores de área, programadores y asistente administrativo. 4. Monitorear y controlar el estado de la organización mediante indicadores. 5. Buscar el crecimiento de la organización a través del aprovechamiento de oportunidades. 6. Gestionar la calidad y el mejoramiento continuo en la empresa. 7. Asegurar la satisfacción del cliente a través, de servicios de calidad. 8. Controlar y examinar los estados financieros. 9. Toma de decisiones en busca del mayor beneficio económico de la organización. 10. Validar y supervisar el desarrollo de nuevos proyectos informáticos.

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Capacidad crítica. • Creatividad. • Comunicación verbal no verbal persuasiva. • Planificación y organización. • Delegación. • Decisión. • Tolerancia al estrés. • Espíritu comercial. • Trabajo en equipo.

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	2 de 3

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Educación:** tercer o cuarto nivel, carrera: administración de empresas o afines
- **Conocimientos:** finanzas, talento humano, administración, marketing, nociones generales de sistemas operativos móviles, base de datos y E.R.P.
- **Idiomas y ofimática:**


	Nivel de dominio			
Ingles	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Escrito			X	
Hablado			X	

	Nivel de dominio			
Ofimática	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Excel				X
Project				X
Power Point				X
Outlook			X	
Visio			X	
Word			X	

- **Experiencia:** 5 años o más en puestos similares.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

1. Información confidencial de la organización y de terceros.
2. Equipos de cómputo
3. Equipos de oficina.
4. Acceso a cuentas bancarias.
5. Documentos, informes y reportes de la empresa.


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	3 de 3

CONDICIONES DE TRABAJO

Descripción del ambiente de trabajo	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Calor		X	
Humedad	X		
Ruido	X		
Luz			X
Limpieza			X
Ventilación		X	
Espacio para realizar actividades		X	

- **Enfermedades y riesgos laborales que puede sufrir:** Estrés, agotamiento y fatiga visual.

ELABORA		APRUEBA Y REvisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Firma:		Firma:	


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	1 de 3

INFORMACIÓN GENERAL				
Nombre del cargo:	Programador	Requiere viajar fuera de la ciudad:	No	
		Horarios		
Nivel:	Intermedio	Actividad	Entrada	Salida
Cargo inmediato superior:	Gerente General	Trabajo	9:00	18:00
Cargos bajo su mando	Ninguno	Almuerzo	13:30	14:30

RESUMEN DEL CARGO
Desarrollar, mantener y mejorar el código fuente de software, acorde a los requerimientos del cliente, mediante lenguajes de programación.

FUNCIONES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar algoritmos que representen la solución al requerimiento del cliente. 2. Codificar el algoritmo más eficiente. 3. Solucionar errores técnicos en el software. 4. Validar técnicamente nuevos proyectos, módulos o funciones informáticas. 5. Desarrollar en equipo nuevos software con tecnología de programación. 6. Aprender nuevos lenguajes de programación o actualizaciones, si se requiere. 7. Realizar integraciones mediante conectores o servidores web, en el caso que sea necesario. 8. Capacitar sobre nuevas soluciones informáticas desarrolladas al coordinador de operaciones para elaboración de manuales de usuario.

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad • Trabajo en equipo • Análisis de problemas • Análisis numérico • Compromiso • Pro actividad • Iniciativa

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	2 de 3

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Educación:** tercer o cuarto nivel, carrera profesional: ingeniero en sistemas.
- **Conocimientos:** gestores de base de datos y redes: MySQL, Oracle, PostgreSQL, lenguajes de programación: Java, C#, .net, HTML, Delphi, PHP, sistemas operativos móviles: Android, IOS, Windows Phone, sistemas operativos para PC: Microsoft Windows, OS X, software libre y herramientas CASE para desarrollo de software
- **Idiomas y ofimática:**


	Nivel de dominio			
Ingles	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Escrito			X	
Hablado			X	

	Nivel de dominio			
Ofimática	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Excel				X
Project			X	
Power Point	X			
Outlook			X	
Visio				X
Word		X		

- **Experiencia:** 3 años o más en puestos similares.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

1. Equipos de cómputo
2. Información confidencial de la empresa y de clientes.
3. Equipos de oficina.
4. Código fuente confidencial del software desarrollado.
5. Dispositivos electrónicos varios.
6. Licencias de software.


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	3 de 3

CONDICIONES DE TRABAJO

Descripción del ambiente de trabajo	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Calor		X	
Humedad	X		
Ruido	X		
Luz			X
Limpieza			X
Ventilación		X	
Espacio para realizar actividades		X	

- **Enfermedades y riesgos laborales que puede sufrir:** Estrés, agotamiento y fatiga visual.

ELABORA		APRUEBA Y REVISA	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Firma:		Firma:	

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	1 de 3

INFORMACIÓN GENERAL				
Nombre del cargo:	Coordinador de operaciones	Requiere viajar fuera de la ciudad:	Si	
		Horarios		
Nivel:	Intermedio	Actividad	Entrada	Salida
Cargo inmediato superior:	Gerente General	Trabajo	9:00	18:00
Cargos bajo su mando	Capacitadores y agentes de soporte	Almuerzo	13:00	14:00

RESUMEN DEL CARGO


Asegurar el cumplimiento de la calidad, optimización de recursos y satisfacción del cliente y encargado de ejecutar, supervisar y coordinar nuevos proyectos informáticos de la organización.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Determinar políticas que aseguren el desempeño óptimo y la mejora continua de las operaciones.
2. Planificar y asignar el personal requerido para las capacitaciones.
3. Asegurar el cumplimiento de la calidad en el software y en el servicio al cliente.
4. Monitorear y mejorar la satisfacción del cliente final.
5. Desarrollar proyectos informáticos con clientes empresariales.
6. Capacitar al personal sobre las nuevas soluciones informáticas desarrolladas.
7. Elaborar la planificación y el presupuesto de los proyectos informáticos.
8. Evaluar y controlar el progreso en los proyectos de la empresa.
9. Supervisar y promover el buen uso de los recursos y equipos.
10. Gestionar los procesos de integración, capacitación, soporte y atención al cliente.

COMPETENCIAS

- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Capacidad crítica
- Planificación y organización
- Atención al cliente
- Creatividad
- Comunicación verbal y escrita
- Integridad

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	2 de 3

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Educación:** tercer nivel o superior, carrera profesional: administración de empresas con especialidad en productividad/procesos.
- **Conocimientos:** diseño y evaluación de proyectos, gestión de procesos, administración, productividad, calidad total.
- **Idiomas y ofimática:**


	Nivel de dominio			
Ingles	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Escrito			X	
Hablado			X	

	Nivel de dominio			
Ofimática	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Excel				X
Project				X
Power Point			X	
Outlook			X	
Visio			X	
Word				X

- **Experiencia:** 1 año o más en puestos similares.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

1. Equipos de cómputo.
2. Información confidencial de la organización.
3. Equipos de oficina.
4. Reportes, informes y proyectos.


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	3 de 3

CONDICIONES DE TRABAJO

Descripción del ambiente de trabajo	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Calor		X	
Humedad	X		
Ruido	X		
Luz			X
Limpieza			X
Ventilación		X	
Espacio para realizar actividades		X	

- **Enfermedades y riesgos laborales que puede sufrir:** Estrés, agotamiento y fatiga visual.

ELABORA		APRUEBA Y REvisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Firma:		Firma:	


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	1 de 3

INFORMACIÓN GENERAL				
Nombre del cargo:	Coordinador comercial	Requiere viajar fuera de la ciudad:	NO	
		Horarios		
Nivel:	Intermedio	Actividad	Entrada	Salida
Cargo inmediato superior:	Gerente General	9:00	18:00	9:00
Cargos bajo su mando	Asesores comerciales	13:00	14:00	13:00

RESUMEN DEL CARGO
Elaborar, ejecutar, y supervisar la planificación comercial y de marketing de la empresa, además del manejo de su imagen institucional, relaciones públicas, identificación de oportunidades de mercado y desarrollo de marcas.

FUNCIONES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el plan de marketing en relación a la planificación estratégica. 2. Plantear estrategias comerciales que mejoren las relaciones con el cliente. 3. Supervisar y evaluar el trabajo de los asesores comerciales. 4. Identificar necesidades de mercado, relacionadas con proyectos informáticos. 5. Investigar las tendencias tecnológicas y comunicar a los demás empleados. 6. Diseñar y manejar la imagen empresarial. 7. Analizar la rentabilidad de los servicios que ofrece la organización. 8. Manejar la publicidad y promoción de la empresa. 9. Mejora continuamente los procesos comerciales de pre-venta y venta. 10. Crear ofertas comerciales. 11. Gestionar las relaciones con los grupos de interés. 12. Identificar mercados internacionales para el crecimiento organizacional.

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación y organización • Atención al cliente • Negociación • Sensatez • Iniciativa • Amplitud de intereses

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	2 de 3

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Educación:** tercer nivel o superior, carrera profesional: administración de empresas con especialidad en marketing.
- **Conocimientos:** publicidad, marketing, diseño, administración, software para creación de páginas web y diseño digital: Photoshop, Dreamweaver, Adobe Muse, Adobe Illustrator.
- **Idiomas y ofimática:**


	Nivel de dominio			
Ingles	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Escrito				X
Hablado				X

	Nivel de dominio			
Ofimática	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Excel			X	
Project			X	
Power Point				X
Outlook			X	
Visio		X		
Word			X	

- **Experiencia:** 1 año o más en puestos similares.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

1. Equipos de cómputo.
2. Información confidencial de la organización.
3. Equipos de oficina.
4. Documentos, reportes e informes.


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	3 de 3

CONDICIONES DE TRABAJO

Descripción del ambiente de trabajo	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Calor		X	
Humedad	X		
Ruido	X		
Luz			X
Limpieza			X
Ventilación		X	
Espacio para realizar actividades		X	

- **Enfermedades y riesgos laborales que puede sufrir:** Estrés, agotamiento y fatiga visual.

ELABORA		APRUEBA Y REvisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Firma:		Firma:	

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	1 de 3

INFORMACIÓN GENERAL				
Nombre del cargo:	Capacitador	Requiere viajar fuera de la ciudad:	SI	
		Actividad		
Nivel:	Operativo	Trabajo oficina	9:00	18:00
Cargo inmediato superior:	Coordinador de operaciones	Trabajo capacitación Almuerzo	Según requiera cliente 13:00	14:00
Cargos bajo su mando	Ninguno			
		Actividad	Entrada	Salida

RESUMEN DEL CARGO


Implementar y explicar el funcionamiento de la solución informática con todas sus aplicaciones, herramientas y módulos requeridos al cliente final, de acuerdo a sus requerimientos.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Realizar integraciones eficientes mediante subida de datos.
2. Configurar la solución informática acorde lo requerido.
3. Capacitar de forma completa la solución informática al cliente.
4. Asegurar una implementación sin errores o problemas.
5. Organizar la información que proporciona el cliente.
6. Asesorar al cliente con soluciones inteligentes.

COMPETENCIAS

- Comunicación verbal y escrita
- Atención al cliente
- Compromiso
- Escucha
- Iniciativa
- Sensibilidad organizacional
- Resistencia

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	2 de 3

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Educación:** tercer nivel, carrera profesional: administración de empresas o afines.
- **Conocimientos:** atención al cliente, manejo de dispositivos móviles, conocimientos generales de computación, expresión oral y escrita.
- **Idiomas y ofimática:**


	Nivel de dominio			
Ingles	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Escrito	X			
Hablado	X			

	Nivel de dominio			
Ofimática	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Excel			X	
Project	X			
Power Point	X			
Outlook		X		
Visio	X			
Word		X		

- **Experiencia:** 1 año o más en puestos similares.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

1. Equipos de cómputo.
2. Dispositivos móviles del cliente.
3. Información confidencial de la empresa y de clientes.
4. Equipos de oficina.
5. Cheques y dinero en efectivo
6. Facturas.
7. Contratos.


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	3 de 3

CONDICIONES DE TRABAJO

Descripción del ambiente de trabajo	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Calor		X	
Humedad	X		
Ruido	X		
Luz			X
Limpieza			X
Ventilación		X	
Espacio para realizar actividades		X	

- **Enfermedades y riesgos laborales que puede sufrir:** Estrés, agotamiento, lesiones físicas leves, asaltos y accidentes de tránsito.

ELABORA		APRUEBA Y REvisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Firma:		Firma:	


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	1 de 3

INFORMACIÓN GENERAL				
Nombre del cargo:	Agente de soporte	Requiere viajar fuera de la ciudad:		No
		Horarios:		
Nivel:	Operativo	Actividad	Entrada	Salida
Cargo inmediato superior:	Coordinador de operaciones	Trabajo turno 1	8:00	17:00
		Trabajo turno 2	11:00	20:00
		Almuerzo 1	13:00	14:00
		Almuerzo 2	14:00	15:00

RESUMEN DEL CARGO
Proporcionar solución a todos los problemas o requerimientos que tengan el cliente sobre la solución informática ofrecida por la organización.

FUNCIONES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender las solicitudes del cliente. 2. Resolver los problemas no técnicos de la solución informática de forma eficiente. 3. Explicar los temas, funciones o herramientas en los que los clientes tengan dudas o desconocimiento en su manejo. 4. Canalizar información relevante al cliente, como ofertas comerciales, actualizaciones, etc. 5. Comunicar a la empresa los reclamos, sugerencias y otra información importante para mejorar la relación con el cliente y su experiencia con la solución informática.

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Análisis de problemas • Comunicación verbal • Compromiso • Trabajo en equipo • Espíritu comercial

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	2 de 3

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Educación:** tercer nivel, carrera profesional: administración de empresas, licenciatura en computación o afines.
- **Conocimientos:** atención al cliente, manejo de dispositivos móviles, computación básica, expresión oral y escrita, software para comunicación y asistencia remota: Skype, Team Viewer.
- **Idiomas y ofimática:**


	Nivel de dominio			
Ingles	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Escrito	X			
Hablado	X			

	Nivel de dominio			
Ofimática	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Excel			X	
Project	X			
Power Point	X			
Outlook		X		
Visio	X			
Word		X		

- **Experiencia:** 1 año en puestos similares.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

1. Equipos de cómputo.
2. Dispositivos móviles del cliente.
3. Información confidencial de la empresa y de clientes.
4. Equipos de oficina.
5. Licencia de software para control remoto: Team Viewer.


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	3 de 3

CONDICIONES DE TRABAJO

Descripción del ambiente de trabajo	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Calor		X	
Humedad	X		
Ruido	X		
Luz			X
Limpieza			X
Ventilación		X	
Espacio para realizar actividades		X	

Enfermedades y riesgos laborales que puede sufrir: Estrés, agotamiento y fatiga visual.

ELABORA		APRUEBA Y REvisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Firma:		Firma:	

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	1 de 3

INFORMACIÓN GENERAL				
Nombre del cargo:	Asesor comercial	Requiere viajar fuera de la ciudad:	SI	
		Horarios		
Nivel:	Operativo	Actividad	Entrada	Actividad
Cargo inmediato superior:	Coordinador comercial	Trabajo	9:00	Trabajo
Cargos bajo su mando	Ninguno			

RESUMEN DEL CARGO


Ofrecer al segmento de mercado elegido, la solución informática, enfocándose en los principales beneficios que la diferencian de la competencia, usando diferentes técnicas de venta y negociación, motivando al cliente potencial a la compra.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Identificar potenciales clientes de acuerdo al segmento de mercado de la solución informática.
2. Utilizar técnicas de venta y negociación para motivar la compra de la solución informática.
3. Organizar la información comercial del cliente.
4. Elaborar los documentos necesarios para formalizar las relaciones comerciales.
5. Asesorar al cliente sobre como las soluciones informáticas que dispone la empresa pueden satisfacer sus requerimientos.
6. Comunicar a la empresa sobre información relevante como: actividades de la competencia, sugerencias, reclamos y dudas de clientes.
7. Participar activamente de los planes comerciales y de marketing.

COMPETENCIAS

- Creatividad
- Comunicación verbal y no verbal persuasiva
- Compromiso
- Escucha
- Iniciativa
- Sociabilidad

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	2 de 3

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Educación:** tercer nivel, carrera profesional: administración de empresas o afines.
- **Conocimientos:** atención al cliente, manejo de dispositivos móviles, computación básica, expresión oral y escrita.
- **Idiomas y ofimática:**


	Nivel de dominio			
Ingles	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Escrito	X			
Hablado	X			

	Nivel de dominio			
Ofimática	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Excel			X	
Project	X			
Power Point		X		
Outlook		X		
Visio	X			
Word		X		

- **Experiencia:** 1 año o más en puestos similares.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

1. Equipos de cómputo.
2. Dispositivos móviles del cliente.
3. Información confidencial de la empresa y de clientes.
4. Equipos de oficina.
5. Cheques y dinero en efectivo.
6. Contratos y facturas.


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	3 de 3

CONDICIONES DE TRABAJO

Descripción del ambiente de trabajo	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Calor		X	
Humedad	X		
Ruido	X		
Luz			X
Limpieza			X
Ventilación		X	
Espacio para realizar actividades		X	

- **Enfermedades y riesgos laborales que puede sufrir:** Estrés, agotamiento, lesiones físicas leves, asaltos y accidentes de tránsito.

ELABORA		APRUEBA Y REvisa	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Firma:		Firma:	


	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	1 de 3

INFORMACIÓN GENERAL				
Nombre del cargo:	Asistente administrativo	Requiere viajar fuera de la ciudad:	Np	
		Horarios		
Nivel:	Operativo	Actividad	Entrada	Salida
Cargo inmediato superior:	Gerente general	Trabajo	9:00	18:00
Cargos bajo su mando	Ninguno	Almuerzo	13:00	14:00

RESUMEN DEL CARGO
Apoyar en las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos, estratégicos, misionales y de soporte de la empresa, aplicando las políticas y procedimientos establecidos.

FUNCIONES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar candidatos para vacantes de puesto y agendar entrevistas para selección de personal. 2. Generar roles de pago de todo el personal. 3. Emisión y registro de pago de facturas 4. Evalúa el desempeño de los empleados de acuerdo a procedimientos y formatos establecidos. 5. Realiza trámites de desvinculación de empleados. 6. Buscar y calificar a proveedores para realizar compras. 7. Registra transacciones en el sistema contable interno. 8. Buscar y calificar a agentes capacitadores para proporcionar formación interna a colaboradores. 9. Llenar formatos para diferentes procedimientos. 10. Archivar documentos e información confidencial. 11. Proporciona apoyo logístico en diferentes actividades. 12. Controla y supervisa caja chica. 13. Asegurar el cumplimiento de pago a tiempo a proveedores.

COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación verbal • Escucha • Análisis numérico • Control • Capacidad critica • Integridad • Compromiso

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	2 de 3

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Educación:** tercer nivel, carrera profesional: contabilidad, administración de empresas o afines.
- **Conocimientos:** secretaría, portal de compras públicas, contabilidad básica, computación básica, procesos administrativos en los que dará soporte, trámites laborales, IESS.
- **Idiomas y ofimática:**


	Nivel de dominio			
Inglés	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Escrito	X			
Hablado	X			

	Nivel de dominio			
Ofimática	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Excel			X	
Project	X			
Word		X		
Outlook		X		
Visio	X			

- **Experiencia:** 1 año en puestos similares.

RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

1. Equipos de cómputo.
2. Dinero en efectivo
3. Información confidencial de la empresa y de clientes.
4. Equipos de oficina.
5. Documentos y registros.

	Nombre del documento:	Perfil de cargo	Sistema:	MobilVendor
	Código:	GTH01-DOC-01	Edición:	1
	Proceso:	Reclutamiento, selección y contratación	Página	3 de 3

CONDICIONES DE TRABAJO

Descripción del ambiente de trabajo	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Calor		X	
Humedad	X		
Ruido	X		
Luz			X
Limpieza			X
Ventilación		X	
Espacio para realizar actividades		X	

Enfermedades y riesgos laborales que puede sufrir: Estrés, agotamiento y fatiga visual.

ELABORA		APRUEBA Y REVISAS	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Firma:		Firma:	